

金融消费纠纷近两年增幅明显

浦东法院发布金融消费者权益保护审判情况白皮书及十佳案例

10:00

上午首发

本报讯（记者 宋宁华 通讯员 王治国）互联网背景下，金融消费者的权益怎样得到有效保护？在国际消费者权益日到来前夕，今天上午，由上海市浦东新区法院、上海市法学会共同主办的第六届东方法治论坛·2017年浦东新区法院“互联网背景下金融消费者权益保护”研讨会暨情况通报会在沪举行。

借款和信用卡纠纷多

浦东新区法院副院长朱丹在会上发布了2016年度金融消费者权益保护审判情况白皮书。

从收案情况来看，2016年浦东新区法

院一共受理金融消费纠纷 26607 件，占同期全部金融商事案件的 91.47%，较 2015 年同比增长 54.59%，接近 2014 年的两倍，增幅明显。案件类型呈多元化分布，金融借款纠纷、信用卡纠纷的占比较大。随着互联网金融业务出现，涉金融信息服务公司的案件明显增多。

值得关注的是，以金融消费者为原告的案件数较 2015 年同比增长 49.14%，反映出消费者通过司法途径主张权利的意识显著提高。

从案件情况来看，近期金融案件出现 3 大特点：

■ 互联网新类型案件不断涌现。因金融机构业务互联网化创新模式引发交易风险，如“超级网银”资金归集纠纷、“补卡截码”盗

取持卡人手机银行资金纠纷等，均具有代表性。第三方支付机构未经授权开通网络支付引发盗刷纠纷、涉 P2P 网络贷款平台融资纠纷、以虚假融资项目为诱饵的投资理财类案件，也应引起关注。

■ 普惠金融逐步推开的新常态下，传统金融服务面临挑战，仍存在金融机构代销金融产品未遵守适当性规则、银行对个人征信记录维护存在瑕疵、保险公司急于搜集投保人相关健康信息而拒赔引发争议等问题。

■ 一些新经济新业态的出现和发展，如网约车是否认定为营运车辆、有偿代驾人驾驶投保车辆造成车损引发代位求偿争议、场外配资纠纷等，也对消费者权益司法保障提出新的要求。

消费者如何保障权利

法院提醒，对金融消费者来说，首先应具备基本金融常识，正确理解风险收益，购买符合自身风险承受能力的金融产品；其次应提高证据保存意识，一旦发现权益受到侵害，应及时做好应对措施。对于金融机构来说，应确保金融交易的安全性，若未能本着维护金融消费者交易安全、及时解决纠纷的态度积极调查取证，最终导致举证不能，应承担相应的不利后果；应全面、明确、清晰提示金融交易风险，以便消费者及时对交易作出合理判断；应拓展争议解决途径，有效降低求偿成本。

会上还通报了 2014-2016 年浦东新区法院金融消费者权益保护十佳案例，案例涉及银行、保险、证券等不同领域。

沪各界纪念孙中山逝世92周年

本报讯 昨天，中国民主革命伟大先行者孙中山先生逝世 92 周年纪念活动，在位于上海香山路孙中山故居内举行。

孙中山故居庭院中央，摆放着上海市政府、市政协、中共上海市委统战部、民革上海

市委和中国福利会等敬献的花篮。市领导尹弘、钟燕群、翁铁慧、徐逸波和各界代表在孙中山先生铜像前肃立，行三鞠躬礼，共同缅怀先辈的崇高精神。

（德清）

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》后天实施 部分电商无理由退货存障碍

本报讯（记者 金旻矣）3 月 15 日，国家工商总局《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（以下简称《办法》）将正式实施，对网络商品销售者履行“七日无理由退货”义务予以明确，增强可操作性。那么，电商企业是否真正将“七日无理由退货”落到实处？3·15 前夕，上海市消保委对 32 家电商开展消费体察，发现部分电商存在告知不显著、限制退货方式、提高退货门槛等问题。

本次体察的电商网站，涉及日用百货、母婴产品、家具家居、纺织服装等多个领域。针对网络平台销售的 224 件商品进行消费体察，包括查阅网站总售后服务条款中涉及无理由退货的相关政策、考察网站的商品信息和结算页面中商家对“无理由退货”承诺的告知和确认情况等。

体察过程中，市消保委还对网站销售的 32 件商品开展模拟购物，体验了实际退货流程。

根据《办法》规定，网站必须在商品信息页面和结算页面中，对“无理由退货”承诺进行告知和确认。体察发现，有 10 家网站（罗莱家纺、Levi's、邦购网、C&A、施华洛世奇、ES-PRIT、ZARA、阿迪达斯、欧尚、母婴之家）在实际购物环节中，针对不宜退货的具体商品，既没有显著告知，也未设置提示和确认程序。大多数网站在承诺确认环节的提示程序设置方面仍有欠缺，未按法条规定在不适用退货

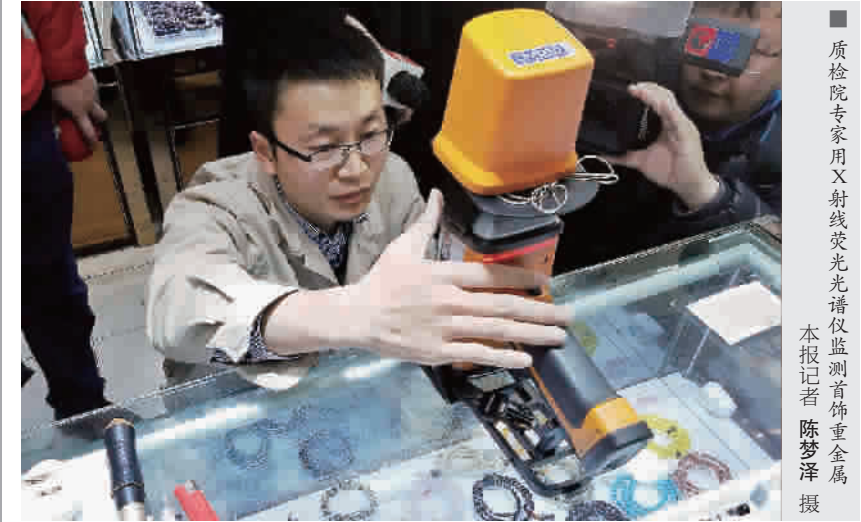
商品的相关页面设置提示程序、采取措施或者技术手段，以供消费者确认。

《办法》还规定，网络商品销售者可以与消费者约定退货方式，但不应当限制其退货方式。但体察中，部分电商企业在条款中对消费者的退货方式作了限制。比如家乐福和欧尚网上超市，都要求消费者前往实体店办理退货，侵害了消费者的自主选择权，给退货设置障碍。而在部分电商网站的 APP 客户端页面中，无法找到有关售后服务和退货政策的相关条款，存在严重不足。

此外，个别网站存在“不合理设定不适用无理由退货范围”的问题，单方面扩大不适用“无理由退货”的商品范围，在实际操作中，几乎无法找到可以退货的商品。

市消保委表示，2014 年 3 月 15 日实施的新《消保法》，新增“七日无理由退货”制度，保护了消费者的网购“反悔权”。2015 年 3 月 15 日实施的上海《消保条例》，进一步细化了“一人一物一确认”的原则。今年 3 月 15 日即将施行的《办法》，将使这条法规真正落地。

消保委提醒，消费者购物前应查看网站的售后服务条款，在对网站的退换货政策充分了解后再购物。选购商品时，应注意查看商品是否适用“无理由退货”政策，存在异议时先与客服沟通确认，并保留对话证据，为维权提供保障。



■ 质检院专家用 X 射线荧光光谱仪监测首饰重金属

本报记者 陈梦泽 摄

市质监执法总队上午抽查人民广场名店街 店内仿真饰品铅超标四五倍

本报讯（记者 金旻矣）一戴上新买的耳环，耳洞就发痒、骚红，不少女孩都有过这样的体验。原来，是耳环重金属含量超标。今天上午，市质监执法总队开启今年 3·15 系列执法活动，首站来到人民广场香港名店街，对仿真首饰进行突击检查。

上午 10 时 30 分，执法人员和质检院专家来到名为“CAPHNE”的饰品店，选取几款亮闪闪的仿真挂件，用 X 射线荧光光谱仪作初步筛查。经过 3 次检测并取读数平均值后，仪器显示挂件中的铅含量有不同程度超标，有的甚至超标四五倍。当执法人员要求店铺出具产品名称、商标、制造者信息、产品执行标准号时，对方现场无法拿出所有在售饰品的生产厂家信息。

GB28480-2012《饰品有害元素限量的规定》中明确规定，用于耳朵或人体的任何其他部位穿孔，在穿孔伤口愈合过程中使用的制品，其镍释放量应小于 0.2μg/(cm²·

week)。项链、手链、手表等饰品与皮肤长期接触部分，应保证在正常使用的两年内，镍释放量小于 0.5μg/(cm²·week)。标准还限制了饰品中有害元素总含量。

质监执法总队二支队队长崔红解释，有害元素超标将导致人体不适。镍释放量超标会导致过敏，使局部皮肤发红、发痒甚至溃烂。铅等重金属在人体内积聚到一定浓度会引起神经系统、血液系统、消化系统异常表现。特别是宝宝，长期佩戴含铅的童镯、童锁，会造成血铅超标，引起多动症、躁狂症等。

执法人员表示，现场筛查中发现的有害元素超标样品会被带回实验室，作更精确的测试，判定是否合格。若不合格，将展开后续行政处罚。质监部门提醒，挑选仿真饰品时，应选择正规渠道的产品，仔细查看标签，勿选有锐边、毛刺的产品，若出现红肿痒痛及头晕恶心等症状，应立即摘除饰品，并拨打 12365 质量热线举报。

本报讯（记者 左妍）昨天傍晚 5 时许，在上海飞往伦敦的航班上，一名 2 岁幼儿高热惊厥抽搐，乘坐同一航班的上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院肛肠科李盈医师紧急使用小儿推拿治疗方法，使幼儿体温下降并恢复意识。飞机备降俄罗斯，孩子继续后续治疗。

记者了解到，在英国圣马克医院进修的李盈请假回国参加全国医学博士英语统考，考完试后起程回英国继续进修。飞机起飞后约 4 个小时，突然有个 2 岁多的孩子高热惊厥，孩子的母亲紧急求助，李盈赶紧过去查看，此时孩子的体温已高达 40.4℃。

李医生让空姐拿来毛巾、冰袋，此刻孩子

的母亲已六神无主，李盈示意她换个方向抱孩子，方便她给孩子做小儿推拿治疗。孩子的母亲可能太紧张了，直接把孩子往李医生怀里一塞。

李医生脱下孩子的裤子和袜子让他散热，尽管自己身上被孩子尿湿，但情况紧急，她顾不上这些，立即为孩子进行推拿“清天河水”，这是小儿发热常用的推拿治疗方法。其

他乘客也一起帮忙，在李盈的指导下给孩子敷冰袋、擦浴。在大家的努力下，孩子的体温降到了 38.9℃，之后李盈又继续做了十多分钟推拿治疗。

考虑到有近 10 小时的航程，且没有药，孩子的病情又变化快，其父母也希望马上入院做进一步检查，机组最终选择在俄罗斯备降。据悉，目前这名孩子已转往当地医院治

疗，李盈和其他乘客在机场等待再次起飞。

让孩子快速降温的小儿推拿，竟然如此神奇？

李盈告诉记者，小儿推拿不用吃药，也不用打针，是最易被小儿接受的“绿色疗法”。小儿推拿在呼吸系统、消化系统、肌肉神经系统等疾病的适用范围非常广，对小儿腹泻、咳嗽、消化不良等疗效显著。尽管她自己是一名肛肠科医生，但岳阳医院推拿学科是国家卫计委重点学科，而她对推拿也很有兴趣，只要有空就会参加医院举办的各类推拿讲座，向推拿科医生学习推拿手法，作为辅助治疗手段。没想到，平时点滴所学竟能在万米高空派上急用。

万米高空幼儿高热惊厥 上海医生小儿推拿降温