

# 沪上首家24小时营业核心商业体将入驻南京路步行街

在日前举行的黄浦区优化营商环境暨投资促进大会上，总金额超300亿元的一批项目集中签约。据悉，签约项目中包括新世界百货和粤石商业的合作，双方将在南京路步行街上打造上海首家24小时全天候营业的核心商业体。

根据分析显示，南京路步行街西侧客流主要来自人民广场，东侧来自外滩，同时随着商圈的发展和形成，目前南京东路商圈呈现哑铃式空间结构，造成在商业形态和消费者构成上区别很大。“两头大”形态以大型购物中心、高端百货、国际品牌

专卖店为主，上海本土客群和旅游客群并重。“中间细”以上海特色品牌商品为主，零售业旗舰店为辅，旅游客群占绝对主力。相关数据显示，每年到访南京路步行街的人流逐年增加，但消费产品结构单一、缺乏可逛性；很多来南京路步行街的人到访目的不清晰；商圈内商场集中、购物方便，但是缺乏独具娱乐、体验的品牌。

据了解，此次新世界百货和粤石商业合作的项目位于南京东路479号，即原新世界休闲港湾，目前由粤石商业整体租赁，全权负责项目的设计、定位到招商及

后期运营，该项目重新命名为“TX479”。数据显示，南京路步行街人流主要以18-35岁为主，通过对他们消费习性的分析，可以发现这类群体追求时尚的餐饮、追求高科技、场景化的体验、他们对更多自带IP的品牌有着特别的喜好。因此，在本次项目的重新升级打造中，粤石商业提出了“高科技、二次元、街头文化”的理念，拟通过全新品牌的组合给更多年轻人回归南京路步行街的理由，让更多的旅游人群、本土人群聚焦关注到南京路步行街的商业，成为外地游客消费首选之地、上海

人结伴常常拜访之地；提高人均到店率及消费水平，直接刺激消费、提升人均消费金额；同时拉动夜间经济；打造上海首家24小时全天候营业的核心商业体，给国内外消费者体验中国最“嗨”商业地标。

据悉，“TX479”边建设边招商，计划引入的主力品牌客户有腾讯联合潮牌新概念旗舰店，为腾讯联合潮牌打造的全球首家新概念旗舰店；小米之家，将为米粉提供小米手机及其配件自提、小米手机的技术支持等服务；国内首家以熊本熊为主打的IP形象全新旗舰店。

## 消费信息

### 合同退订矛盾突出 假劣产品借疫情“抬头” 中消协解析疫情期间消费维权热点问题

中国消费者协会近日公布了疫情期间消费维权热点问题及相关案例。从各地消协组织受理消费者投诉情况看，涉疫情投诉热点问题中，合同退订矛盾突出，假冒伪劣产品也有借疫情“抬头”的趋势，亟需引起高度重视。

据统计，1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。其中，按投诉性质分：涉及价格问题81581件，占比45.08%；合同35260件，占比19.48%；质量问题21136件，占比11.68%；售后服务问题10521件，占5.81%；假冒问题6412件，占比3.54%。

按商品和服务类别分：涉及口罩类投诉79368件，占比43.86%；蔬菜粮油类投诉15039件，占比8.31%；餐饮服务类投诉13829件，占比7.64%；网络购物类投诉10139件，占比5.60%；出行服务类投诉9067件，占比5.01%。

#### 出行投诉航空居首

疫情期间，消费者出行受到较大影响。由于铁路部门退票政策及时、合理，铁路退票纠纷相对较少。出行服务主要集中在航空退票方面。

消费者投诉的主要问题有：一是有关民航部门客票退改政策落地执行中存在的问题，比如退票审核周期长、退款到账时间长、航空公司和售票平台相互推诿、客服难以接通、退改申请遭遇无法办理等；二是航空客票退改政策不明晰导致的相关投诉，如因疫情防控交通封锁无法乘机的退票问题、航班变更无法及时提供后续服务引发的退改问题、国外航段及境外航空公司机票退改收费问题、有关国家出入境临时管制措施导致的机票退改收费问题等；三是航空客票退改政策间隔期内消费者机票退改收费问题，比如消费者于1月24日0点之前退订机票的、在1月24日至1月28日之间购票并退改的、学生在1月28日至2月11日之间购票并退改的或者学生2月11日后购票，因疫情影响学校再次推迟开学而退改的，航空公司收取退改手续费等。

#### 住宿服务退订难

春节期间，也是消费者出行的旺季，受疫情影响，消费者改变出行计划，只得取消酒店预订。相关消费纠纷主要有：一是不同地区疫情防控措施有时间差，已经启动疫情管控措施地区的消费者无法出行，未启动管控措施地区的酒店不理解，拒退定金或预付款；二是在国家出台管控措施的情况下，部分民宿平台或民宿经营者仍不退定金或预付款；三是消费者已经入住酒店，疫情期间酒店涨价，或以昂贵价格变相拒绝消费者续住。

#### 旅游退订扣费高

疫情期间，消费者旅游安排调整较大。消费者投诉的主要问题：一是受疫情影响退订集中，旅行社、平台等售后服务跟不上；二是部分平台、旅行社承诺退款后退款不及时，或以代金券代替退款，引发消费争议；三是旅游经营者拒绝退款或者要扣除高额费用等，消费者无法接受；四是消费者不认可旅行社延长履行期限的解决方案；五是部分景点临时关闭等，导致消费者行程无法完成或不满而投诉；六是境外国家和地区陆续对中国游客提出入境、入住限制后导致的投诉。

#### 餐饮退订纠纷集中

春节期间，部分消费者提前预订了年夜饭和婚庆、生日等宴请用餐，受疫情影响，无法正常聚餐，取消用餐计划与商家协商退款时发生纠纷。消费者投诉的主要问题有：一是经营者不退餐饮定金；二是消费者要求退订，餐饮经营者自称受到损失，但扣除的成本支出不合理；三是经营

者以延长用餐期限为协商方案，消费者希望退全款，就此产生纠纷。

#### 预付费纠纷频现

受疫情影响，家政、健身、教育培训等预付费类消费场所不能正常营业，导致相关纠纷增加，特别是在教育培训方面。投诉的主要问题有：一是受疫情影响，原本线下培训无法进行，改为线上后，因网络运行不稳、师资不到位、授课效果不同等原因，消费者不满培训质量；二是培训因疫情改为线上进行，消费者要求降低收费标准，经营者实收价款，引发双方争议；三是受疫情影响，消费者提出取消、变更培训服务，如退费、补课等，经营者以各种理由拖延、拒绝。

此外，受假期延长、延期复工等影响，部分经营者面临资金紧张、服务人员不足等问题。疫情结束后，经营者可能通过扩大发卡范围、以较高折扣出售预付卡等方式吸引消费者，资金存管、服务质量和水平等方面存在一定风险。鉴于此，消费者要特别关注预付卡消费问题，谨慎选择交易对象，冷静分析、理性消费，警惕高折扣、高风险。

#### 假冒劣质产品“抬头”

产品质量关系消费者的健康安全。消费者投诉的主要问题有：一是口罩、酒精等防疫用品质量参差不齐，比如口罩开线、产品过期等；二是部分商家售卖属于三无产品的防疫用品；三是以防疫为噱头，夸大或虚假宣传普通口罩的防护功效，或者以普通一次性口罩冒充医用口罩；四是销售假冒品牌口罩、进口口罩等。

#### 部分经营者趁“疫”涨价

受疫情影响，口罩、酒精、消毒液等防疫用品和蔬菜粮油等民生消费品价格类投诉成为热点。由于疫情叠加春节假期，物流、原材料、人工等成本上升，导致部分物价正常上涨，但与此同时，部分商家趁“疫”涨价，牟取暴利，破坏市场秩序，损害消费者权益。价格类投诉的主要问题有：一是部分不法商家低价进货高价售卖，哄抬物价，甚至同批次产品，短期内连续涨价；二是部分经营者以口罩、酒精、消毒液等防护用品高价强制搭售其他物品，限制消费者选择；三是部分经营者不落实明码标价，对蔬菜、肉食等搭配出售，只标总价，没有明细的品名、单价、数量、重量等。

#### 网络购物合同、质量纠纷多

受疫情影响，很多消费者选择通过网络购买日用品、生鲜食品和防疫产品，但相关投诉也不断增多。消费者投诉的主要问题有：一是网络购买的产品质量有问题。预订的生鲜食品等食物不新鲜、包装不完善、质量有瑕疵；二是商家宣传与实际不符，无货售卖。比如，多名消费者反映某网络购物APP涉嫌以售卖口罩为噱头，博取消费者下载量、注册量，在消费者下单且支付成功后，又以断货为由，采取单方“砍单”行为，涉嫌侵害消费者合法权益；三是网络购物订单集中，发货迟滞；四是物品运送过程不注意防护致被挤压损坏等；五是消费者退货、换货困难；六是部分微商、朋友圈代购卖货趁“疫”兴风作浪，售假、诱购、二维码诈骗等情况严重，但发生纠纷时调查调解难度大，亟需有关方面加强管理。

中消协呼吁，有关政府部门进一步完善涉疫情退改政策，继续加强对不法经营者的查处力度；各行业经营者要加强自律，切实承担保护消费者责任；消费者要理性消费，依法维权。

### 广发信用卡成立调解中心 对接第三方机构解决用户争议

妥善处理争议投诉是维护消费者合法权益的重要一环，金融机构在及时化解矛盾、保障用户权益方面亦不断创新。近日，广发信用卡在北京、上海、广州、珠海、温州五大城市成立信用卡调解中心，对接社会上受法院认可的调解工作室和调解组织，对存在账务争议、催收争议等问题的持卡人进行调解，由调解工作室或调解组织出具具有法律效力的调解协议书。

目前，调解中心可受理银行催收过程中的相关争议，包括在催收过程中对银行利费及其他服务有争议、对银行催收方式及委外机构催收存在争议、其他与催收相关的争议等。

对于不少陷入矛盾纠纷的消费者而言，早日解决纠纷，维护自己的合法权益，将是他们最大的“盼头”。广发信用卡调解中心将以“一站式纠纷调解平台”的形式更加快速、高效地助力客户解决催收过程中的各类争议。据悉，广发信用卡还将陆续在全国其他地区建立调解中心，此举也将进一步引领行业纠纷争议解决模式的创新。

## 消费警示

### 2906件Stokke汽车安全座椅被召回



日前，思童嘉商贸(上海)有限公司按照《消费品召回管理暂行规定》的要求，主动向上海市市场监督管理局报告了召回计划，自即日起召回2017年10月至2020年2月期间进口的Stokke iZi Go by BeSafe汽车安全座椅(以下称“安全座椅”)，涉及数量为2906件。

本次召回范围内的安全座椅，由HTS BESAFE AS公司生产，型号为255307。此产品仅在极端特殊情况下，即与HTS BESAFE AS公司生产的Stokke iZi Go X1 by BeSafe汽车安全座椅ISOfix基座在汽车内结合使用并且发生强烈碰撞时，存在与基座分离的可能性，造成安全隐患。此产品目前为止在全球未发现任何投诉、索赔、故障或事故案例。

思童嘉商贸(上海)有限公司自即日起在官方网站上发布召回计划(<https://reclamations.stokke.com/be-safeizigo>)，提示持有受影响产品的消费者停止将该产品与基座结合使用，并联系思童嘉商贸(上海)有限公司进行免费维修。用户可登录上述官方网站查看持有的产品是否在受影响范围内，或通过客户服务热线(021-60756598\*630)进一步了解具体情况。