

市消保委公布2020年投诉五大新焦点 “直播带货”问题多 在线培训退款难

直播带货问题多、在线教育良莠不齐、网游维权取证难……日前,上海市消保委发布2020年投诉处理情况通报,从2019年1月21日至12月20日,消保委共受理商品类投诉62499件,占投诉总量的38.8%。其中服装鞋帽、家居用品、家用电器居商品类投诉前三位,投诉量分别为12474件、8003件和7682件。服务类投诉98498件,占投诉总量的61.2%。其中交通运输、教育培训、文体体育居服务类投诉前三位,投诉量分别为16419件、12921件和7863件。

市消保委分析,从2020年全年投诉数据来看,呈现出了五大新特点。

网购服务问题较集中

网购已成为日常消费的主渠道,加之“直播带货”等新型营销方式、“预售”等多样网购形式、“打折返券”等优惠促销手段更是直接激发了网络销售的动能,相关投诉也水涨船高。

2020年,全市消保委系统受理网购渠道投诉37630件,涉及服装鞋帽、家居用品、家电、食品等生活必需品的投诉较为集中,主要问题包括变质、破损、开裂等质量问题导致商品无法正常使用,订单被取消,拖延

退款,客服响应不及时等。值得关注的是,“直播带货”在创造惊人销售额的同时,也存在承诺不兑现、夸大产品功效、质量不佳、售后服务履行不到位等问题,这些问题直接影响消费者的购物体验。

旅游服务涉疫纠纷多

旅游及相关产业链涉疫纠纷多。因疫情影响延后或者取消的预定式消费,在旅游、宾馆住宿、交通运输等服务领域引发的投诉较为集中。2020年,全市消保委系统共受理相关投诉22799件。旅游、宾馆住宿投诉6380件,主要是在消费者提出取消旅游行程、住宿订单后,迟迟未得到商家合理、明确的处置方案等。

随着疫情的有效控制,短途游、周边游、一日游等比重大幅上升,通过微信公众号、小程序预售的方式受到青睐,消费者通过手机即可方便、快捷地完成旅游线路、酒店住宿、景点票务等预订和支付。订单无法预约、付款成功后无购票信息、服务体验差以及客服响应不及时等纠纷较多。

交通运输投诉16419件,主要是消费者因疫情导致行程取消、开学

时间延迟等因素申请退票,遭遇平台客服难以接通、收取手续费、款项延迟到账等问题。

在线教育良莠不齐

随着互联网应用的日益深入,教育培训从传统的线下迅速向线上拓展,很多家长为孩子选择在线课程,而教育培训投诉也居高不下。

2020年,全市消保委系统受理教育培训投诉12921件,同比上升17.1%。一是虚假宣传,在招生过程中夸大教学效果、虚编教师资源等。二是教学质量不佳,如开班时间延期、上课时间缩短、频繁更换老师、无法提供课件、线下转线上的课程质量与预期不符等。三是预付费退款困难,企业往往以格式合同条款为消费者设置退款障碍,如收取高额手续费、退款拖延、退款周期长等。

网络游戏维权取证难

2020年,网络游戏投诉量4716件,同比上升78.5%。同时,网络游戏维权还存在取证难等难点。

主要是运营商以消费者使用外挂违反服务协议为由封停账号;账号

被盗或者游戏装备丢失,消费者因财产损失引发不满等问题仍然存在。2020年,未成年人误充值大量钱款的情况较为突出,不少家长反映孩子使用手机注册游戏账号,通过微信、支付宝等支付方式充值虚拟货币提升自己的等级装备,在家长不知晓的情况下完成充值,金额在数千元至数万元不等。这类消费纠纷在处理中常常遇到举证难、退款难、调处难。

长租公寓争议增幅明显

长租公寓因企业资金链断裂、租金贷等风险问题受到关注,加之疫情影响,租房市场冷淡,公寓空置加剧,部分长租公寓企业借疫情涨价导致投诉不断。

2020年,市消保委受理房屋租赁服务投诉4637件,同比增长50.8%,其中服务质量问题尤为凸显。主要是押金无法全额退,一拖再拖;疫情期间无法入住出租房,经营者仍正常收取服务费;租金上调等。相较传统租赁模式,长租公寓提供的保洁、维修等服务,有部分消费者反映在租房设备出现故障时无法得到维修、卫生管理差等。



■许唯物(左二)与贝聿昭(前排)在行知小学

(上接第1版)

父母离世后,许唯物接过这根爱的“接力棒”,每年驱车前往歙县,至今年逾七十仍在坚持。近年来,许唯物发现,随着时代的变化,更应关爱和帮助留守儿童,于是行知小学不仅要让留守儿童有书念,更要有未来。许唯物提出,要将行知教育精神融合在当前的教育中,双管齐下,这样孩子们才能真正走出去,走向更广阔的平台看世界。为了激励学校培养好学生、留住好老师,许唯物在2011年建立了“许士骥·贝聿昭教学奖”奖金,每年捐赠两万元用于该奖金。许唯物说:“小学是建立孩子信心的关键时刻,奖金可能不多,但是孩子们第一次感受到是自己努力得来的,当孩子们可以自己支配时,自豪感和信心就在这一刻萌发,虽然只是小学,但却是人生重要的第一步。”不仅如此,许唯物联络上海爱心人士,积极筹措资金改善行知小学的办学条件,其中上海利达行姜峥嵘先生从2012年至今一直在和许唯物一起帮助学校。他的团队筹集捐赠图书、电脑、钢琴、电子琴、空调,甚至捐建录播教室,让行知小学在教育物资上跟上时代的脚步,并且可以通过网络实现上海和歙县两地教育资源共享,为行知小学的发展注入了源源不断的动能。

不负众望,“许士骥·贝聿昭教学奖”第一批受助人、行知小学2013届毕业生余泓,在2019年高考中,以文科656分的优异成绩成为黄山市文科状元,被北京大学德语系录取。她再次回到母校,回到她梦想起航的地方,还特意致电感谢许唯物爷爷的资助,成就了她今日的“辉煌”。

当有人问许唯物,女儿是否会继续将这条传承之路走下去时,许唯物说:“我们没有刻意要求她,但是我自己所做的一切应该会影响她,如果不能打动她,那一定是我们做得还不够好。”

2019年,许唯物的女儿许文嘉和女婿苏伟也来到了行知小学,探访爷爷创办的学校,他们表示,会接下这份“家族接力棒”,将这份“爱的传承”绵延下去……

流浪猫绝育手术免费

上海小动物救助领养中心开放预约

位于浦东沂林路的上海市小动物救助领养中心于2020年12月30日正式面向社会开放,并接受预约流浪猫免费绝育手术。

市民可以通过网络预约的方式进行手术预约,全程免费。目前开放的手术为流浪猫绝育手术,暂时还未开放预约流浪狗绝育手术。

中心每天能接受5到6台绝育手术,分别于周三和周六进行,周四、周日可以接受社区集体预约,由绝育手术车上门进行手术,目前受理的手术预约已经排到了5月。

家用电器安全使用年限不超过10年 超龄服役的老家电应及时更换

你知道吗,超龄服役的家电存在安全隐患,大部分家用电器的安全使用年限都不超过10年。近日召开的国务院常务会议明确提出,要促进家用电器家装消费,鼓励有条件的地区对淘汰旧家电家具并购买绿色智能家电、环保家具给予补贴。在国家政策的指导下,日前,国美零售以及永乐生活电器在上海启动家电“以旧换新”活动,冰洗空、彩电、厨卫等10类家用电器,每类最高可享200至800元补贴,手机类可享200至2000元补贴。

2020年初,中国家用电器协会发布了《家用电器安全使用年限》系列标准,认定冰箱、空调、洗衣机、吸油烟机、电热水器等产品的安全使用年限均不超过10年。但在过去,中国家电行业对于家电产品的使用年限没有明确而清晰地规定,加上中国家

庭的节俭型消费特点,让很多家电的使用年限往往高达15年、20年。

根据上海市消保委的“2020年上海家电安全使用年限调查”,73.5%的消费者,家中有使用年限较长的家电,60%消费者不知道家电的使用年限及相关危害。照2019年上海共有820万户居民,大家电保有量1.87亿台、手机保有量1650万台测算,预计使用超过10年甚至更长时间的家电超过3800万台;2020年起,上海居民家中每年约新增超期家电800万台。

让超龄家电“下岗”,对普通市民来说,更是一次生活品质提升的过程。更换老旧家电,让更好用、更安全、更智能、更高品质的产品走进千家万户,使得越来越多的市民可以享受科技进步和产业升级带来的实惠。

此外,废旧大家电体积庞大,居

民很难自行处置,大部分人选择叫小商小贩进行回收处置,但处置不当还会成为安全隐患,生成新的高风险污染物,对社会环境和人民身体健康产生不利影响。最近国家七部委联合出台的《关于完善废旧家电回收体系推动家电更新消费的实施方案》,对于家电行业、家电回收行业是利好消息,但如何整合行业资源,建立完善、标准的废旧家电回收体系,依然是值得深思的问题。

依托于国美的线下零售网络以及线上能力,国美后服务平台“国美管家”把供应链内容和服务内容深度融合,以“一站式”下单服务,形成了“购买—清洗—维修—回收—再次购买”的家电生命周期的闭环。在为用户提供更加智能方便的服务时,形成更加完善合理的产品使用及生命周期,大力推动家电行业服务升级和健康发展。

帮扶助困送温暖

2021年1月4日~5日,由徐汇区漕河泾市场监督管理所副所长朱英庆带队,携手漕河泾街道食安委、漕河泾慈善工作站、上海枫桦堂咨询管理有限公司和绿水青山品牌运营管理中心、中粮产品团购售后服务部等单位,先后到习勤居委,冠生园居委,科苑居委,东泉居委,漕溪南一居委,南二居委,漕溪四村等居委,探望和慰问孤老和困难居民,赠送慰问品,把关心温暖送给他们,受到各居委会和老年居民朋友们的欢迎。漕河泾慈



善工作站向上海枫桦堂咨询管理有限公司薛明峰总经理颁发慈善证明,据了解,薛明峰总经理几年来先后向敬老院和困难居民,孤老无偿捐助物资及资金50多次。马幼麟 白桦 鲍善明

网红联合助农帮扶启动会上海举办

2020年12月20日,由德艺双馨公益盛典上海组委会,联合上海嗨肖文化传播有限公司,举办了一场“网红联合助农帮扶启动会”,会上邀请到了网红护肤科普达人,中国传媒大学传播学硕士,乐乐团长@王杰,以及直播电商&短视频大数据服务平台抖查查团队和商家面对面,会上大家深入了解新农村,宣导新农业。共同探讨如何利用新媒体,网红达人

能量,借助短视频带货及直播来实现精准助农帮扶。

此次启动会旨在为寻找潜力创业青年落地个各乡镇,帮助大学生与产业落地接轨,推广特色农业产品,做了好的引导。对农村旅游观光进行宣传,推广带动乡村产品购买人



潮,及帮助青年返乡工作建设家园,降低城乡发展差距,做了好的铺垫。