

特殊时期 3·15,本市涉疫投诉处理率逾九成,市消保委—— 开线上调解室 进网红直播间

今年3·15,注定特殊。今天上午,全市33个线上调解室齐齐亮相,专家、律师和消保委工作人员在线解答咨询、接待投诉。

一手抓疫情防控,一手抓消费恢复,是今年消保委的“关键词”。1月21日至3月8日,本市涉疫投诉7314件,调解压力巨大。而如今生活逐步恢复,消保委又在考虑如何帮助促进消费复苏。为此,上海市消保委全面“上线”,开出线上调解室,走进网红直播间,启动投诉微平台。

涉疫投诉处理率达92%

消保委数据显示,今年1月21日至3月8日,共接咨询投诉15487件,涉疫投诉占比47.2%。占比前几位分别是交通运输类投诉(4672件)、旅游类投诉(823件)、住宿类投诉(411件)和防疫卫生用品类投诉(308件)。其余的涉疫投诉分别为餐饮类171件、文化娱乐体育类159件、房屋租赁类143件、教育培训类64件。目前,涉疫投诉已协调办结6732件,处理率达92%。

“涉疫投诉最多的是交通运输类,主要包括机票、火车票、游轮票等。虽然国内颁发了疫情退改签政策,但外航并不参照政策执行,消费者也不理解,要求平台退款,因此1月底至2月期间,接到了大量此类咨询投诉。此外,某些航司退款流程慢,也产生了不少投诉。”投诉部主任陈敏说。

在防疫用品投诉方面,口罩卖家迟迟不发货的情况较多,许多卖家表示口罩被征用。陈敏记得,2月14日那天接到一家公益机构投诉称,买了8万只口罩想要捐献给武汉,付了120万元钱款后,货迟迟未发出。“那天是晚上接到的单子,由于涉及防疫物资,我们在家登录投诉系统,随后马上联系。后来了解到,双方合同订立的时候没有约定关税,12万元的关税谁来出各执一词。”陈敏回忆道,在消保委的快速介入调解下,4天后8万只口罩火速“驰援”前线。

因时制宜消费者企业互谅

疫情为调解工作带来了很大困难。“谅解、快速、变通”,成了涉疫调解的三个关键。

“做了那么多年投诉调解,从没像今年这样,企业主动承担社会责任,消费者也以宽容平和体谅的心态维护权益。大家都不容易。”陈敏感慨道,“很多旅游、交通运输类的投诉,消费者想要早点拿到退款的心情很迫切,但有些旅行社还没复工。不少订票平台就跨前一步,先行垫付。”

调解没法当面进行怎么办?利用微信,企业、消费者、调解人员开起了视频调解会。以往,调解人员并不会加消费者微信,但为了视频调解,工作人员二话不说,纷纷“私号公用”。统计显示,疫情期间投诉平均办结天数在四五天,远低于法律要求的60天。

同时,消保委还发布了《上海市消费者权益保护委员会关于因时制宜妥善调处涉疫消费投诉的指导意见》,其中“因时制宜”特别关键。比如,充分理解经营者的现实困难,且考虑到疫情终将过去,衣食住行也会恢复,因此在调解时引导双方协商变更合同,在旅游、餐饮、教育培训等行业,尽量采用“延期履行”的方式解决,而非“一刀切”退订、终止合同。如消费者坚持解除合同、要求退款的,对于无法退还且已经实际发生的费用,如签证费用、境外预订费用等,引导双方本着相互理解、共同抵抗疫情的原则协商解



■ 今天上午“云调解”现场

受理教育培训机构 投诉10915件

消保委发布去年上海八大投诉披露案例

3·15前夕,沪消保委发布八大投诉披露案例。记者发现,8件中有2件涉及教育培训机构突然关停,巧恩美语、韦博英语、德邦物流、叮当出行等“上榜”。

去年5月,上海巧恩教育科技有限公司16家门店全部停业,数千名消费者退款无门。最令人气愤的是,关停前夕巧恩美语仍在大肆促销,大批消费者上当。目前,公安机关以合同诈骗对此立案侦查,检察院对该机构负责人批准逮捕。消保委认为,巧恩美语突然关停,既不提前告知,也未对课程结算方式、学费退还渠道等作出安排,还在无实际履约能力的情况下继续骗取消费者的信任和学费款项,其行为已涉嫌合同诈骗。

无独有偶,去年上海徐汇区韦博进修学校关停,消保委共接投诉656件,争议涉金额600余万元。10月起,韦博英语全国各地

大批门店相继关门,大量消费者面临无课上、钱款难讨的困境。部分通过贷款支付学费的消费者,还要继续按期还贷。

据悉,2019年全市消保委共计受理教培投诉10915件,涉及金额1.5亿元,其中40余家机构先后关门停业。培训机构学费存在贷款套路,会把“贷款”包装成“免息”“分期”等福利,诱导消费者向第三方金融平台贷款。消保委提醒,应选择信用优、口碑好的培训机构,谨慎选用金融贷款缴纳培训费,并保留消费凭证。

此外,八大案例中还包括浦江新天地游泳馆停业失联、微信“嗨影”小程序承诺不兑现、叮当出行不退还押金、德邦物流急于解决消费者投诉、郡唐装饰公司装修问题多、九命宠物公司销售“星期宠”。

本报记者 金旻矣

决,消费者也有义务本着“公平原则”承担相应损失。

微平台投诉7分钟变70秒

疫情终将过去,人们生活也将恢复正常,经济需要尽快复苏,消费也将逐步恢复。为此,消保委3·15前夕打造三大平台,助力消费复苏。

其中,“长三角微投诉平台”是全国首个消费投诉平台,承诺简单投诉可在72小时内解决。“原来12315系统是线状的,现在企业、消费者、消保委三方都在平台上,消费者投诉可以直接找到企业的‘房间’,填写特制投诉单,企业立即可以看到,消保委也马上收到提示,介入并关注进展。原本投诉单是通用的,填写一张平均需要7分钟,现在注册到填写只需70秒。我们认为,72小时解决投诉,其实还是保守的说法,实际用时更短。”市消保委副秘书长唐健盛说。

另一个则是线上咨询投诉平台。今年3·15正值疫情期间,不仅央视晚会延期,消保委延续多年的线下咨询活动,也全部搬至线上。16个区、16个消保委专业办和上海市消保委分别联合专家、律师“坐镇”33个直播室,在线解答咨询、接待投诉。

此外,消保委还“深耕”短视频,官方抖音

号、微信公众号都于今天正式上线。“有些场景化的消费提示,比如防疫期间私家车怎么消毒,我们都通过短视频来为消费者服务,前期试运行效果很好,点击收看率很高。”

走进网红直播间消费指导

同时,联手“网红主播”也是今年的一大动作,首次尝试就是本文开头杨青“进入”李佳琦直播间。

网红带货频频被诟病“直播售假、不靠谱”,而消保委又是传统意义上“保护消费者”的代言人,两者如何擦出火花,又如何实现统一?“10年前,我也喊过‘网购不靠谱’,但现在想来也是笑话,当下谁人不网购?”唐健盛很坦然,“诚然,网红带货的法律形式、责任、带货人的自律监管,都是新问题。消费者是聪明的,既然有千万级的流量,也代表着一种消费趋势。对于直播种种问题要客观看待,就好比一把锋利的刀,有人切肉,有人砍人。”

虽然联手“网红”,但唐健盛表示消保委绝不“带货”,直播内容仅限于公益性的消费教育、消费指导,初衷也只是为了扩大消费提示的受众领域。就像昨晚,发布的是关注度很高的老人鞋、空气净化器的比较试验结果,全程不涉及任何品牌。

本报记者 金旻矣



疫情之下,谁都逃不过“上网课”,李佳琦也不例外。

打开昨晚淘宝的李佳琦直播间,不少粉丝一惊:“走错了?”直播间里,不仅背景板变绿,还来了位上网课的小姐姐。

小姐姐是上海市消保委消费指导部专家杨青。昨晚8:15-8:45,杨青代表上海市消保委牵手李佳琦,为粉丝们“敲黑板、划重点”,教给他们老人鞋和空气净化器的挑选知识。

这场直播,吸引了超过378万粉丝观看。“淡定”的杨青和“兴奋”的李佳琦一静一动,从开始的略显尴尬,到最后互相调侃,直播进行得比较顺利。粉丝们甚至让李佳琦“不要说话,让老师多说点”。

昨晚9时30分,记者拨通刚“下播”的杨青的电话。“今天的直播间特意放置了消保委的背景板(见图)。下午5时到达以后,和李佳琦对了一遍直播内容。”杨青表示,前期已和李佳琦团队沟通过多次,对词很顺。

吃过简单的晚饭,李佳琦团队的化妆师为杨青化了妆,随后直播开始。“起初稍微有点紧张,毕竟是第一次在网红平台上直播。开始以后还是很顺的,佳琦语速快,我语速慢,大家就互相向对方靠一点。佳琦在直播方面很专业,20分钟里基本按预想的顺序和节奏,把想讲的内容都讲完了。”杨青说。

对于直播,杨青其实并不陌生。近年来,消保委发布比较试验结果,大部分均有网络直播,杨青也频频面对镜头。“以往直播,面对的是专家、记者等相对专业的人群,我的语言会更专业,术语比较多。这次面对的是大众消费者,李佳琦粉丝们关注更多的可能是化妆品,不一定会关注老人鞋、空气净化器等领域,我的语言就得更浅显易懂,要对报告和术语进行‘翻译’。”杨青说。

本报记者 金旻矣

消保委小姐姐联手李佳琦为粉丝敲黑板