

962555

消费有烦恼?

本周日“市场监管局长接热线”

2020年市场监管投诉举报量居前的10种商品服务示意图



本报讯 (记者 房浩) 商品宣传不实,虚构优惠折价;装修公司偷工减料,收费却漫天要价……类似的消费陷阱,是否曾让你很受伤?面对无良商家的花式套路,又该如何应对?

一年一度的“3·15国际消费者权益日”即将到来,3月14日,上海市市场监督管理局、12345市民服务热线、新民晚报社将连续第3年发起“市场监管局长接热线”行动,市、区两级市场监管局相关负责人将值守12345市民服务热线,倾听市民呼声,直面市场痛点,为消费者排忧解难。对于市民诉求,市场监管部门会逐一跟进,仔细调查,确保“件件有回音,桩桩有答复”。本报融媒体平台也将在线直播,实时发布典型案例。

行动期间,12345市民服务热线还将首次启用上海感知平台,通过引入先进人工智能技术,进一步发挥12345市民服务热线在感知民意、城市预警、决策研判等方面的数据优势,全面提升热线系统的智能化水平,从而更好地为民服务解难题。

2020年,上海市市场监管部门共接到各类

投诉举报和咨询166.59万件,其中投诉举报113.37万件、咨询53.22万件。投诉举报量排名前十的商品服务依次为:

■ **一般食品**(102049件) 主要反映食品配送不及时、疑含异物、价签不符、包装标识不规范、售后服务纠纷等。

■ **服装鞋帽**(99884件) 主要反映服装鞋帽产品质量瑕疵、宣传不实、虚构优惠折价、售后服务纠纷等。

■ **互联网服务**(71202件) 主要反映网络游戏账号被封、装备被盗、虚拟财产缩水、网络宽带接入故障和运行不畅等。

■ **家居用品**(69645件) 主要反映家

具、厨房用品、箱包、日用杂物质量瑕疵、送货安装、产品标签及广告宣传等纠纷。

■ **教育培训**(64937件) 主要反映疫情期间部分培训机构关门停课、培训服务失约、培训退费纠纷等。

■ **销售服务**(55708件) 主要反映网络电商平台促销纠纷、预付性消费争议等。

■ **餐饮住宿**(47392件) 主要反映食用菜品疑含异物、消费者就餐后不适、外卖配送延误纠纷、餐饮店控烟不力等。

■ **交通运输**(43225件) 主要反映因疫情引发的客运票务退换订等纠纷。

■ **通讯产品**(41670件) 主要反映网购

智能手机性能故障、售后服务和维修检测等纠纷。

■ **计算机产品**(40721件) 主要反映电脑等产品质量和售后服务纠纷。

让“上海购物”品牌更闪亮,让“买买买”再无后顾之忧,需要政府部门、商家和消费者一起努力。3月14日,我们听您诉烦恼,更期待您的金点子!

热线预告(3月14日)

9:30-10:30 上海市市场监管局一级巡视员 胡浩

10:30-11:30 普陀区市场监管局副局长 岳驰宇

13:30-14:30 宝山区市场监管局四级调研员 易红武

14:30-15:30 浦东新区市场监管局副局长 张建华

热线平台

市民服务热线 12345

新民晚报新闻热线 962555

“新民帮依忙”微信公众号

新民App客户端

消费这点事,哪些让你最头疼?12345市民服务热线数据显示,今年以来已接消费类诉求22030件,共派单12432件,截至3月10日共办结10239件。其中,诉求量最多的是“网上购物”,达8341件,占比37.86%;其次是“不正当经营”,3366件,占比15.28%;第三为“各类服务卡券问题”,2820件,占比12.8%。

连日来,记者采访了部分消费者,看看他们都遇上了哪些“套路”。

消费类诉求22030件:背后有哪些坑人“套路”



装修毛病一大堆:插座装在燃气管道后成“一级安全隐患”,管道排设时高低和距离不达标

新房质量
地下室排水失灵

市民顾先生反映,去年9月购买了鹤航路1000弄中海云麓里的一套新房。可是,与开发商当初承诺的完全不同,地下室排水系统形同虚设,如今漏水问题十分严重。

顾先生说,在看样板房时,他发现房屋的地下室是有排水系统的,可拿到新房后,排水系统根本不起作用,地下室和地下车库漏水严重。如今他买了新房却不能入住,只能在外租房子,多次与开发商沟通,却一直没有得到实质性回复。

装饰装修
大小毛病16处

去年9月,李女士选择上海进念佳园装修公司,来装修自己位于呼玛二村的房子,没想到却惹出一大堆的麻烦:大毛病、小毛病层出不穷,竟有16处之多,其中一处还是“一级安全隐患”。

首先,厨房燃气热水器的插座被安装在燃气管道后面,极易引发火灾,被列为“一级安全隐患”。其次,家中的冷暖水管管道位置存在问题,无论是高低差,还是左右差,都不满足合同中的“管道验收标准”。除了这两项大毛病外,水表因压力漏水、瓷砖因失误被打孔……小毛病一大堆。

记者陪同李女士来到“进念佳园”线下门店,对方表示正在与李女士沟通。但截至发稿时,问题仍未得到解决。

房产中介
房源信息遭泄露

家住杨浦区的罗女士反映,2月中旬的一天,她突然接到中介A公司的电话,对方报出了她家的具体地址,并问她卖房价格等问题。“我没有卖房子啊!”罗女士询问后才得知,原来是链家网站上挂出了她的房源信息。

接着,罗女士又先后接到中介B公司和

中介C公司的电话,几家中介机构轮番“骚扰”她,均称是从链家网上看到的信息。

更令人意想不到的是,2月21日下午,链家工作人员竟上门找她,称售卖房屋内景需要在网上展示,此次前来是“拍VR实景”。罗女士听后既气愤又后怕:“我的个人信息到底是怎么泄露出去的?”

之后,罗女士致电链家反映这一情况,目前其房源信息已经从网站上被撤下。

医疗美容
手术之后脸变形

市民王女士反映,今年她在闵行区一家整形医院做微调手术,但术后效果让她“大惊失色”:面部填充失败,整张脸都变了形,鼻子歪斜,弄得“面目全非”。

事后,王女士多次找到这家整形医院要求维权,但对方态度蛮横,拒绝退款。

3月初,在多方协调下,整形医院态度终于有所“松动”,退还了部分费用。目前,消费者已与院方达成和解。

售后服务
购买容易退款难

市民朱先生在“联联周边游”平台上,花428元购买了外滩老码头·青岛1903日式烧肉餐厅4人餐的一张优惠券,想预约3月21日的晚餐。可是购买优惠券后,朱先生却发现最早的预约时间已排到今年4月,显然与他的计划不符。

随后,朱先生发现平台的一套操作真是“套路满满”。首先,只有购买后,系统才会发送一条短信,告知哪天能够预约;如果需要退款,界面上没有退款按钮,只能转人工客服排队接入。

朱先生在转人工客服后,就陷入了漫长的等待。经过多次协商,平台人工客服终于承诺会在3个工作日内全额退款。但是,这样的售后服务让朱先生感到十分郁闷:“一开始就是‘打闷包’,必须被动接受先付款再选择的模式,退款时还要苦苦等。这样的体验,实在太差了!”

本报记者 徐驰 夏韵
实习生 柴宇妍 袁文馨

