



■ 截至昨天,本市已满足连续 5 日日均气温高于 10℃ 的气象意义入春标准,3 月 10 日为今年的入春日,比常年早了一周左右

■ 受冷空气影响,明天气温下

跌,最高气温预计跌至 13℃,和今天相比接近“腰斩”,拉开本周阴雨大幕

■ 气象专家提醒,入春之后冷空气仍会频繁活动,气温忽冷忽热,市民不要急于减衣,“春捂”还是有必要的

>>>详见第 3 版



“宅经济”带来“云上消费”维权突出

你被这些套路坑过吗？

本报讯 (记者 金旻旻 房浩) 今天是 3·15 国际消费者权益日。过去的一年疫情肆虐,给市民生活方式带来变化的同时,也使消费维权呈现出新特点和新矛盾——宅家时间变多,互联网消费蓬勃发展,但“宅经济”带来的“云上消费”维权突出。尤其是互联网大数据“杀熟”等短板,更成了众所瞩目的焦点,加强监管的呼声日益增高。

网购成热点

据中消协梳理的“2020 年十大消费维权舆情热点”显示,去年十大热点包括:

■ 防疫产品价格和质量问题突出

■ “直播带货”新问题层出不穷

■ “双 11”复杂规则难坏“尾款人”

■ 酒店、旅游、出行预订纠纷多

■ 长租公寓接连爆雷跑路

■ 在线培训服务乱象频现

■ 未成年人网游充值、打赏退款难

■ 外卖平台“多等 5 分钟”被指“甩锅”给消费者

■ 智能快递柜超时收费引不满

■ 航司“不限次飞行产品”限制多

从中可以看出,去年的消费维权呈现几大特征。首先,涉疫消费维权问题凸显。其次,互联网消费热度高涨,直播带货、在线教育、网络游戏等“云上消费”维权突出。随之而来的,是针对互联网经济进行“强监管”呼声的走高。

“杀熟”更隐蔽

在互联网消费中,“算法歧视”被中消协“点名”。利用“算法”进行的价格歧视,包括对新老用户制定不同价格,对不同地区的消费者制定不同价格,多次浏览页面的用户可能面临价格上涨,

利用反复促销规则和算法实行价格混淆等。

对此,上海市消保委也给予了重点关注,认为平台的算法歧视,可能打造“信息茧房”,侵害消费者的知情权。消费者因为缺乏“退出”的权利,也被剥夺了选择权,究其根本是对消费者公平交易权的侵害。而算法形成的“黑箱”具有非透明性,导致“杀熟”更隐蔽。

售后受诟病

昨天,在上海市市场监管局、新民晚报社、12345 市民服务热线连续第三年发起的“市场监管局长

接热线”行动中,共接市民消费诉求 946 件。在投诉举报类中,“网上购物”最多,共有 122 件。而今年以来,12345 市民服务热线接到的 2.2 万多件消费投诉中,“网上购物”以 8000 件位列第一。

在抖音直播平台,4 万多元的香奈儿包包货不对板,退货退款“千难万难”;在天猫商城,说好“终身保修”的洗碗机,故障不断无人来修……一箩筐的“急难愁”中,“网购售后”备受诟病。在“一键消费”的快速路上,犹如龟速般“慢吞吞”的“售后服务”拖了后腿,亟待加强监管。

算法再精 套路再多 终不如童叟无欺

市消保委:“算法歧视”侵害消费者权益要不得



秤准吗？

今天是国际消费者权益日,上午,徐汇区市场监管局徐家汇市场监管所执法人员来到港汇恒隆广场进行突击检查。执法人员先来到位于商场六楼的一家饭店,针对是否收取包厢最低消费、开瓶费等额外费用进行了询问,并对后厨的计量器具进行检查。之后执法人员来到商场内一家眼镜店,对镜片箱、验光仪等设备的强制检定证书进行了核验。

本报记者 陈梦泽
摄影报道

惊人

“神仙盐”
传销达 89 层

上海警方今年破获消费
领域经济案件 400 余起

扎心

天价保健品
退货无门

上海市首例民事检察
支持起诉案件调解成功

蒙了

19.9 元拍写真
竟花 26000 元

虹口区法院公开审理
此案依法解除相关协议