

962555

3·15 特别  
报道

共促消费公平

网购食安诉求“靠前”

三天直播  
直击消费“急难愁”小依  
发布台

操心事、烦心事、揪心事——消费这点事，新民帮依忙！在国际消费者权益日到来之际，自3月14日至3月16日，连续三天11时起，新民晚报“新民帮依忙”、12345市民服务热线“市场监管局长接热线”行动，将在“上海时刻”微信视频号、“新民帮依忙”微信视频号、“新民帮依忙”今日头条号等，发起在线直播。阿拉将全程直击消费“急难愁”，与您分忧，为您解难。

12345市民服务热线数据显示，2021年，市场监管部门总计接收28.7万件转派工单。其中，投诉举报类13万件、求助类12.7万件、咨询类2.9万件。而在投诉举报类中，排名居前的依次为：网上购物2.6万件、食品安全1.7万件、市场监管1.6万件、不正当经营1.5万件、各类卡券纠纷0.7万件、无照经营0.6万件。

而在过去的一年，新民晚报“新民帮依忙”记者调查报道多起消费热点事件，助力消费维权。“加拿大鹅”出售质量存在瑕疵的羽绒服，随后竟以“中国大陆地区不得退货”为由，拒绝消费者合理诉求，最终在“新民帮依忙”介入后，“加拿大鹅”退货退款；上海阿婆一辈

子苦心积蓄50多万元，没想到在所谓“健康管理咨询公司”的“话术”下，竟买来了一屋子“用不上”的保健品，在“新民帮依忙”多方调查后，经相关部门查处，阿婆终于拿回了被忽悠走的钱；婚介机构收取6万元服务费，竟为女会员介绍未离异男性，报道发布后，消费者的权益得到了维护。

3天时间里，新民晚报“新民帮依忙”将在直播室，公布汽车、房产、装修、网购、美容、通信、金融等多个领域记者调查的重磅“实锤”，为消费者发声、助消费者维权。共促消费公平——3月14日至3月16日每天11时起，阿拉期待您的关注！

本报记者 夏韵

上海市市场监督管理局

上海市服务热线  
Shanghai public service hotline

新民晚报

热线 962555

共促消费公平

操心事  
烦心事  
揪心事

——消费这点事，新民帮依忙！

关注

新民帮依忙3·15大直播

3月14日/3月15日/3月16日

中午11:00起



头条二维码



微信二维码

扫扫码  
说您要说的话  
帮依忙  
阿拉是认真的这家“威尔仕”迟迟不开业  
健身预售卡退款无门小帮  
民有呼

■ 管先生购买的预售卡

受访者供图

市民管先生向“帮依忙”反映，去年7月，他花费14888元买了“威尔仕健身”万科天空之城门店的预售卡，使用期限为2021年11月至2032年9月。但一直等到现在，门店还在“筹备”，仍然还没开业。“现在销售人员索性销声匿迹，阿拉是退款无门！”采访中，管先生和众多消费者无奈且无助。

记者调查到，这家“威尔仕健身”准备开在青浦区诸陆西路966号，去年7月门店销售人员做新店推销活动，对外宣称“预计2021年11月20日开张”。管先生住在附近，于去年7月5日支付了14888元办卡，为期10年。在会员合同里，甲方是“上海煜乐健康管理咨询有限公司”。销售人员告诉管先生，办理的预售卡只限在“威尔仕健身”万科天空之城门店使用。“我当时也没多想就办了，开卡日期统一写的是2021年11月20日。”

然而这家新店一直没开门营业。今年2月8日，管先生申请退款，但始终得不到明确答复，销售

人员的电话也打不通。再联系“威尔仕健身”客服人员，得到的反馈一直是“处于退款流程中”，何时能拿到退款，对方回答不出。

记者拨打“威尔仕健身”销售人员电话，语音提醒该号码是空号。记者再次致电“威尔仕健身”客服热线，询问“万科天空之城门店究竟何时能开业？”，但对方回称“对情况不清楚，不知道开业时间”。为此，消费者急切希望，相关部门能尽快介入，维护他们的合法权益。

实习生 姚储杰 本报记者 夏韵

小忙  
微调查

下单8个月，护肤品仍在“配货中”；寄卖闲置名牌包，迟迟收不到结算款。近期，“寺库”问题频发，平台数月不发货不退款，客服热线堵塞消费者，所涉网购投诉量居高不下。记者从上海12345市民热线处了解到，今年1月1日至3月1日，关于寺库App的消费投诉已超50件。

寺库运营企业为北京寺库商贸有限公司，在上海南京西路758号设有一家线下体验店。昨天，记者实地探访发现，上海体验店已人去店空，店内货品全被搬离。

市民李先生向“帮依忙”反映，去年8月，他在寺库App上买了2瓶海蓝之谜精华液(150ml)和1瓶海蓝之谜焕颜精华液(15ml)，支付2200多元。订单跟踪显示，去年8月12日订单确认，写明“仓库正在配货”。直到2022年3月，仍是“正在配货”。李先生今年2月2日还下单了一双男式跑鞋，花费754元，目前也是“配货”状态。

为了催发货，李先生多次联系寺库网络客服。“永远在排队！投诉渠道不畅。”李先生说，客服窗口一开始是智能机器人接线，输入“人工客服”后，又需要长时间等待，经常显示前面还有100多人在排队。在沟通中，用户的手机界面还不能离开对话框，一旦离开，即意味着要重新排队。有一次，李先生等了近1个小时，也没等来人工客服。

记者也是费尽心力、几经周折，终于联系上了寺库客服。针

不发货！不退款！  
寺库App投诉超50件

对李先生的情况，接电工作人员回应，商品尚在配货中，至于几时会发货，对方直言不清楚。记者问，李先生买的这几件商品现在是在境外，还是已到境内？对方依旧回答，在配货中，提供不了更多信息。

市民王先生则遭遇了收不到货款的尴尬。他在寺库上寄卖一个名牌斜挎包，售价为1500元，这件商品在去年10月售出。根据协议，王先生能在售出后的30个工作日内收到1500元，但这笔货款如今还在“天上飘”。王先生说，每次致电客服热线反映，客服人员总是回答“会上报，会加急处理”，但就是没有实质性进展。

去年，本报曾两次报道过寺库平台退款缓慢、逾期发货等问题(详见2021年10月28日《海淘商品遭遇“被取消”》、2021年12

月30日《寺库App买包 8个月不发货也不退款》)。梳理众多消费者投诉能发现，平台承诺“7-10个工作日内发货”，然而实际情况是消费者苦等七八个月仍没收到商品。联系人工客服催促，对方的话术一成不变，记录后就没了下文，导致消费者一次次拨打客服热线均是“无用处”。

而消费者一旦申请退款，何时退款能够到账更是成了“未知数”。不少网友反映，要求全额退款，等了2个月，平台一会儿说“系统正在升级”，一会儿又称“正在审核中”，让人看不到希望。天眼查App相关数据显示，北京寺库商贸有限公司因网络购物合同纠纷而被起诉共有59起，今年进入法院审理流程的各类案件目前达到85个。

本报记者 夏韵



■ 南京西路寺库上海线下体验中心墙上招牌已被拆除

本报记者 陶磊 摄

本版编辑/刘珍华  
视觉设计/戚黎明