

元旦假期沪12315平台共接收投诉举报16042件

# 口罩类投诉举报明显增多

**本报讯** (记者 金旻矣)2023年元旦假期,上海市市场监管局加大12315热线平台值守力度,三天内共接收各类投诉举报16042件,解答咨询9771件。其中食品(2089件)、服装鞋帽(2025件)、家居用品(1215件)、销售服务(851件)、化妆品(821件)等投诉举报量居前。目

前投诉举报均已转派各区市场监管部门和消保委协调处理。

假日期间,涉及线上消费诉求占诉求总量比重达85%,其中食品、服装鞋帽、家居用品、化妆品等线上购物纠纷相对集中。市民主要反映网购商品存在质量瑕疵、配送不及时、在线订单被取消、宣传与实际不

符及经营者未兑现促销承诺、在线客服敷衍推脱等。消费者刘女士来电称,去年12月初在某电商平台购买一款价值899元的运动鞋,至今未收到货,联系客服却无果。

元旦假期三天内,12315热线平台接到餐饮住宿服务类投诉举报502件、文娛体育服务类投诉举

报388件,主要反映在网上订送餐、宾馆住宿在线预订、文娛体育在线订购票等方面的纠纷和争议。如消费者陈女士来电称,假日期间其通过某餐饮平台订购一款价值34.1元的汉堡包,经营者擅自取消订单,令她不满。

此外,12315热线平台还接到

口罩类投诉举报408件,同比明显增多,主要反映经营者发货延迟、货不对板、售后服务不到位等问题。如消费者黄先生来电称,其在某平台付费订购200个口罩,商家迟迟未发货。消费者周先生来电称,其在某平台订购一款KN95口罩,收到的却是一款普通口罩。

## 防疫帮帮忙

### 癌症老人“阳”了引发肺炎且高烧不退

经诊治体温明显下降,并接受“营养方案”

市民李先生向“防疫·帮帮忙”求助,自己79岁的父亲患有膀胱癌,正接受靶向治疗。感染新冠后连续5天高烧,盐水挂了两天,体温没有明显下降。李先生和家人询问有没有更好的治疗方法。

李先生告诉记者,他是残障人士,行动多有不便。父亲持续高烧后被确诊为肺炎,已意识不清。“看着父亲现在这个样子,我一点忙都帮不上,不知怎么办?!”

记者介入后,李先生的姐姐和姐夫带着老人去了上海市闵行区中心医院治疗。记者在向专家咨询后告知李先生,如已引发肺炎,一般至少一周连续治疗,才能缓解老人的肺部感染症状。既然已就医,就要相信医生,医生会根据老

人的病情采取最佳诊疗方案。

之后,李先生来电反馈,父亲这次从医院回来,体温已明显下降,但连续几天高烧之下人已十分憔悴。记者随即提供了相关的“营养方案”,并承诺“老人如仍需帮助,一定竭尽所能相帮”。对此,李先生连声道谢。

本报记者 王军

### 高烧39℃,肺都要咳出来了

上海阿姨“宝娟嗓”求助,“救急药”已送达

家住浦东新区德州路的孙阿姨求助,她和老伴都“阳”了,高烧不退、剧咳不止,不见好转。“家里没药,能不能帮帮阿拉!”电话那头,孙阿姨的“宝娟嗓”让人揪心。

孙阿姨告诉记者,她今年65岁,有风湿类疾病,要长期服药。老伴今年68岁,患有严重的牛皮癣,一直靠药物治疗。孙阿姨讲,

他们的抵抗力不太好,前几天先后“阳”了,体温逼近39℃。“这两天,我们从早到晚不停咳,肺都要咳出来了……”孙阿姨说,好心人得知情况后,快递了些布洛芬,虽对病症有所缓解,但他们现在最急需的是止咳药和感冒药。

听明情况后,记者立刻联系了“防疫·帮帮忙”公益联盟。工

作人员随即从公益企业百联集团旗下上海第一医药调拨了感冒冲剂和强力枇杷露,委托“同城速递”送到了孙阿姨家中。随后,在给记者打来的回复电话中,孙阿姨的嗓音感觉清亮了些。“吃了药,阿拉情况好多了。再过两天,肯定就能‘阳康’了……”

本报记者 徐驰

### 94岁父亲83岁母亲“阳”了病倒在床

“阳”了的女儿求助,居委会热心联系护理院

市民奚女士求助,自己94岁的父亲、83岁的母亲都“阳”了,全病倒在床。“我和哥哥也感染新冠,居家隔离中,谁能帮帮两位老人?!”电话中,奚女士心急如焚。

奚女士说,其父母现住黄浦区县左街24弄,“阳”后发起高烧,父亲甚至大小便失禁。母亲在搀扶父亲时,不慎扭伤了腰,只能卧

床。“本来我和哥哥想去照顾他们,可我们中招了,哪儿也去不了,相关部门能否给老人更多照护?”

记者随即致电老人所在小区居委会,工作人员称,将全力提供帮助。随后,记者再次联系奚女士询问情况,她表示居委会热心帮忙推荐了附近的一家护理院,但父亲还是决定留家康复。目

前,母亲身体已好转,父亲也退了烧。她和哥哥已转“阴”,接下来将轮流照顾父母。

得知老人目前急缺感冒药和止咳药,“防疫·帮帮忙”公益联盟联系工作人员立刻将两盒感冒冲剂、一瓶强力枇杷露打包装袋,委托顺丰速递送到了奚女士父母家中。本报记者 房浩

# 卢拉宣誓就任巴西总统之时,博索纳罗躲到了美国

新年第一天,巴西新一任总统卢拉正式宣誓就职。但这场就职典礼少了一位“关键人物”——博索纳罗。这位原本应将总统绶带交给卢拉的巴西前总统,此刻飞往了美国。

尽管博索纳罗回避这一刻,但他的支持者却在巴西利亚的军队总部外安营扎寨,企图敦促军队发动政变。最终混乱并未降临,但博索纳罗的缺席和成千上万的抗议者无不提醒卢拉,分歧与挑战之下,他的第三个总统任期,或许并不容易。

2023年1月1日,现年77岁的卢拉在历经多年的政坛沉浮后,第

三次正式宣誓就任巴西第39任总统,任期4年。就职演讲中,卢拉强调,新政府将致力于“团结与重建”,解决当前巴西面临的种种危机与挑战,推动巴西重返世界主要经济体行列。现场,无数卢拉的支持者表达了对新总统的期待。一位打扮成卢拉的男子举着“爱战胜了仇恨”的横幅。一名卢拉支持者高喊:“巴西需要这样的转变!”

卢拉曾于2003年至2010年连任两届巴西总统,是巴西历史上首位工人出身的总统。2018年至2019年间,卢拉一度入狱,但在2021年,他的有罪判决被取消。在2022年10

月举行的巴西总统大选中,作为劳工党候选人的卢拉战胜自由党候选人、时任总统博索纳罗,再次当选总统。不过,卢拉的高光时刻,落败的博索纳罗并不想在现场见证。

博索纳罗缺席了卢拉的就职典礼,前者本应在1日将总统绶带交给继任者,这是巴西权力和平过渡的重要象征。《纽约时报》报道称,博索纳罗已于2022年12月30日晚,飞往美国佛罗里达州。《纽约时报》分析称,这表明博索纳罗对自己在巴西的未来感到不安。

博索纳罗家族一位密友透露,

博索纳罗计划在佛罗里达州待一到三个月,让他能够远距离地观察卢拉政府是否会推动针对他的调查。

迄今为止,博索纳罗都拒绝承认卢拉赢得大选胜利。近两个月来,博索纳罗的支持者一直在发起抗议,宣称大选结果被“窃取”了,甚至呼吁以军事政变的方式阻止卢拉上台。紧张局势环绕下,巴西政府不得不加强警备,以确保卢拉就职典礼当天的安全。尽管巴西司法部门称,就职典礼当天风平浪静,没有发生恶性事件,但自选举结果揭晓后,博索纳罗的支持者就一直聚

集在军营外,蠢蠢欲动。

2022年10月30日,卢拉以50.9%的得票率战胜博索纳罗。这个数字意味着,有将近半数的选民并不认可卢拉的回归。而巴西军营外的景象也表明,卢拉的第三个任期将不得不面临巨大的分歧和艰巨的挑战。在前两个任期,卢拉让数百万巴西人摆脱了贫困,并推动国家的经济发展。可如今再度执政,他不仅要改善停滞不前的经济,还要让两极分化的巴西走向团结。路透社认为,卢拉将迎来一个麻烦缠身的巴西。本报记者 王若弦

## 新年街头人气回



元旦假期申城商圈人气回归。静安寺商圈久光百货前,逛街休闲的市民来来往往。

本报记者 刘歆 摄



假日里,许多市民游客来到南京路步行街、外滩等处打卡游玩。申城地标处处洋溢着新年的喜悦。

本报记者 周馨 摄