

无证经营玩偶修复 层层加码要价上万

这家布娃娃医院治疗费太吓人

孩子喜欢的玩偶坏了,吴女士找到布娃娃医院修复。付了一笔“挂号费”(即上门咨询费),得到一份模糊不清的价格表,接着就是一次又一次“套娃式”收费。最后一算总账,不由得大吃一惊:这玩偶竟然修掉了上万元。近日,虹口区消保委接到消费者投诉,称布娃娃医院在修复玩偶过程中层层加码收费,严重侵犯自己权益。

一只抱枕修掉上万元

那是一只羊形抱枕,吴女士的孩子对它情有独钟。结果因为机洗了一次,抱枕有点掉毛变形。经其他家长推荐,吴女士找到那家布娃娃医院修复。先付了180元“挂

费”(即上门咨询费)希望了解大致的维修价格,得到的是一份模糊不清的价格列表。但因这家布娃娃医院与自己家在同一街道,且有媒体采访报道过,吴女士蛮信任的,所以还是留下了抱枕。

随后几天,吴女士接连收到布娃娃医院多项费用清单。先是通过微信索要1150元的清洁费(声称洗了两次,按1.5次计费),一周后又要求支付760元更换填充物,接着是600元的护理费、750元的匹配费、1200元的加固费……最离谱的是高达5000多元的“植毛费”,总费用达10030元!吴女士觉得无法接受,认为对方存在故意隐瞒价格、收费不合理且缺乏透明度、多次重复

收费等问题,多次沟通无果,只能向虹口区消保委求助。

消保委工作人员实地调查发现,这家所谓的“玩偶医室”根本没有营业执照。因此吴女士决定采取其他途径来维护自己的合法权益。

价格混乱侵犯知情权

如今玩偶文化盛行,布娃娃也不再只是玩具,成了许多人生活中的重要陪伴和心灵慰藉。因此,布娃娃的维护与修复服务随之兴起,布娃娃医院便是这一新兴服务业的典型代表。然而,这个行业的快速发展也伴随着诸多问题,如价格体系混乱、服务标准缺失等,给消费者带来困扰。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条明确规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。吴女士作为消费者,在接受服务前有权充分了解服务的具体内容、价格等关键信息。然而,这家布娃娃医院在提供咨询服务时给出的价格表含糊不清,且在后续服务过程中多次追加费用,明显侵犯了消费者的知情权。更严重的是,这家布娃娃医院并未取得营业执照。这不仅严重违反了国家法律法规,损害了消费者合法权益,还扰乱了市场秩序。

行业发展须合法合规

虹口区消保委认为,新兴行业

的发展必须合法合规,相关部门应加强对这类行业的监管力度,确保其服务质量和价格体系的合理性及透明度。

同时还要提醒消费者,在选择此类服务时也要多留个心眼,避免落入消费陷阱。首先,要仔细核查服务提供者的资质和信誉等,优先选择具有合法营业执照且口碑良好的商家;其次,在接受服务前务必详细了解服务内容、价格及可能产生的额外费用,签订正规的服务合同明确双方权责;最后,一旦遇到消费纠纷,要及时向相关部门投诉举报,保障自己的合法权益不受侵害。

本报记者 金曼矣

14年来化解3万多件矛盾纠纷

——杨浦冰之融法律服务中心主任王立夏的故事



今日论语

「情绪消费」莫打「擦边球」

倾诉、叫醒、陪聊、哄睡、安慰……这样的“情绪消费”已经成为各类平台的热门“商品”,价格从1元至上百元不等,有些销量甚至达到数十万件。媒体调查发现,其中问题不少,部分商家甚至存在“打擦边球”的现象。

现在,不少消费者,特别是年轻一代,越来越重视自己的精神世界,更愿意为“情绪”埋单。今年上半年,中国消费者协会发布报告指出,情绪释放将成为影响年轻一代消费者决策的重要因素,也将是今后一个时期新的消费热点。不少年轻人面临工作、生活压力时,往往寻求情感上的慰藉和支持。情绪消费服务如倾诉、陪聊等,为他们提供了一个释放压力、寻求安慰的渠道。

“情绪消费”为市场带来新增长点的同时,也伴随着各种各样问题出现:部分网店在销售页面上只展示简单的介绍图片,相关的服务内容、服务时间、从业人员资质等信息均未体现;一些商家可能提供低质量甚至违法服务,对消费者造成损害;在购买“情绪消费”服务时,一些商家将消费者信息用于非法目的,导致隐私泄露。

“情绪消费”莫打“擦边球”。对于监管部门来说,应要求电商平台和商家在销售页面上详细披露服务内容、服务时间、从业人员资质等,确保消费者在购买服务前能够充分了解相关情况,并应尽快制定情绪消费服务的行业标准;对于电商平台来说,除了要确保商家提供正规服务之外,也要在收集、使用、存储消费者个人信息方面加强监管,防止消费者隐私泄露等;消费者在购买情绪消费服务时,也要保持警惕和理性选择。各方应共同努力,确保“情绪消费”市场的健康有序发展。

方翔

中国式现代化奋进者

从“摆不平”到有水平

王立夏踏上人民调解员的岗位时只有28岁,刚开始经常因为太年轻不被当事人信任,觉得她“摆不平”事情。老法师告诉她,调解不能捣糨糊,要拿出耐心认真倾听居民诉求。小小的点拨,开启了她的调解之路。

有一天,接待窗口来了一位老人,说女儿女婿闹离婚,女婿将孩子藏起来不让探望,申请调解。一看是王立夏负责调解,老人连连摆手:“不行不行,你一个小姑娘摆不平的。”王立夏说:“阿姨,我和我的女儿女婿是同龄人,沟通起来更容易!”接着,王立夏从法律角度为她分析情况,提出调解思路和办法。最后,在王立夏的调解下,双方的家庭矛盾得到妥善解决。

就这样一年又一年,王立夏不断成长,从一个“摆不平”的小姑娘变成了有水平的“老娘舅”。

从一个人到一个团队

从传统的婚姻家庭纠纷、邻里纠纷到如今的劳动争议、道路交通、知识产权……这些年,调解工

王立夏是上海市杨浦区人民调解协会副会长、杨浦冰之融法律服务中心主任。人如其名,王立夏热情爽朗。生于立夏的她,对待工作也如“立夏”时节一般热情。14年来,她和她的团队化解了3万余件矛盾纠纷,筑好社会稳定“第一道防线”。



王立夏在社区

作不断向新兴领域拓展。2018年,王立夏调解工作室成立了。同时,王立夏还创办了以人民调解为核心的社会调解组织——冰之融法律服务中心,从一个人到一个团队,这些法律人走近残疾人等弱势群体,为他们提供各种法律保障。

大概在五六年前,评残现场常常是乱哄哄的,甚至需要出动警力维持秩序。后来,主管部门委托调解员进驻提供法律服务帮助化解纠纷。王立夏在吃透相关法律法规的基础上不断探索,结合实际推

动评残制度创新,从一年三次过渡到每周一次,并推出了预约制。

如今,在他们服务的4家医院,每周评残都有两名团队的调解员值守现场。2018年至今已协助杨浦区12个街道的3.5万人完成残疾评定,服务评价优秀率100%。

“马拉松”和“拉力赛”

这是一起长达十多年的“马拉松式”的医疗赔偿纠纷。患者因肾绞痛于2009年住院手术,术后出现血尿,每日腹痛难忍,与医院协商

赔偿不成,多次上访无果,霸占医院病床长达十年。虽经多次调解,却始终未果。如今患者并发偏执型精神分裂症,行为严重影响其他病患的诊治。

患者不出院,院方不赔钱,患者自身又失去意志自治能力,怎么办?面对这一棘手难题,王立夏组织起一支由调解员、公益律师、医学专家组成的解纷小组,开启了一场调解“拉力赛”。首先,劝说双方各退一步,先将患者转入分院治疗;接着,律师全程释法释疑,主打法律保障牌,通过法院特别程序为患者父母申请到监护人资格;同时,邀请医学专家开展医疗行为评估,以此为基础科学制定赔偿方案。

经过大半年的反复调解和沟通,最终医院同意将拖欠的医疗费与医患纠纷补偿一并处理,对患者作出合理赔偿,患者也依约出院回家休养。历时十余年的纠纷终于化解,困扰双方的心结就此打开。

这些年,王立夏先后获评“全国及上海市人民调解工作先进个人”“全国维护妇女儿童权益先进个人”“上海市三八红旗手”“人民群众最满意的新时代上海司法行政人”,“王立夏调解工作室”也被评为上海市司法行政工作先进集体。 本报记者 鲁哲

上海“最美厕所”再增30家

农村、轨交公共厕所首次入选

本报讯(记者 杨玉红)厕所是衡量城市文明程度的重要标志。日前,由上海市文化和旅游局等单位共同主办的2024年寻找上海“最美厕所”征集活动结果揭晓,有30家厕所获评2024年上海“最美厕所”、10家厕所获评2024年上海“特色厕所”。

本次征集活动以“享品质服务,爱美丽申城”为主题,从人文关怀、绿色环保、外观设计、文明推广、功能创新等五个维度出发,采用社会推荐与行业申报的方式,结合市民投票与专家评审,最终产生结果。活动自9月份启动以来,共收到市民推荐、行业选送的120余家厕所,评选过程中,行业代表和媒体代表组成寻访团,对候选厕所进

行了实地考察、拍摄取材和现场打分。这些厕所在外观设计、设施功能等方面均能体现建筑造型别致、科技赋能便民、品质服务惠民,在细节中更彰显“上海服务”与“海派文化”,也让上海厕所得以成为让市民安心、放心、舒心的休憩新空间。

评审团结合50家候选厕所的网络投票数、实地寻访分值、线下参评汇报表现,分别推选出30家2024年上海“最美厕所”和10家2024年上海“特色厕所”,并向社会

公布。今年评选出的“最美厕所”,行业覆盖面拓宽,不单有环卫和旅游厕所,还增加了农村、轨交公共厕所。“最美厕所”更加注重人文关怀和功能提升,比如提供更周到、便利、温馨的公共服务,设置第三卫生间,注重适老化、适幼化设施配置,做好免费提供厕纸、冬季热水洗手、休憩指引,为行动不便的老人、孕妇和婴童提供必要的辅助设施、母婴服务、实现在线可寻厕、设置“潮汐厕位”等新模式,通过智能化

管理,提升厕所的服务管理水平,提升市民游客体验感和满意度。

未来,上海公厕管理与服务行业将继续围绕“国内领先、国际一流”的目标,进一步推进民心工程办好民生实事、推动绿色低碳转型、增强城市安全韧性,提高城市治理现代化水平,助力上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市,在推进中国式现代化中充分发挥龙头带动和示范引领作用。