

区消保委发布年度投诉分析

为消费者维权“站台撑腰”

□ 记者 季佳倩

“3·15”国际消费者权益日临近,随着消费热度回暖,消费维权再次成为社会关注焦点。记者从区消保委获悉,2022年,区消保委共受理消费投诉2293件,较去年同比上升79.8%,目前消费投诉案件已全部办结。

最近一年里,市民投诉最多的是哪些问题?消费者又如何避免消费陷阱?日前,区消保委发布年度投诉分析,提醒广大消费者从中有所借鉴,增强防范意识。此外,为进一步保护消费者合法权益,区消保委还将面向全社会发出消费维权社情民意征集令,共同助力提振消费信心。

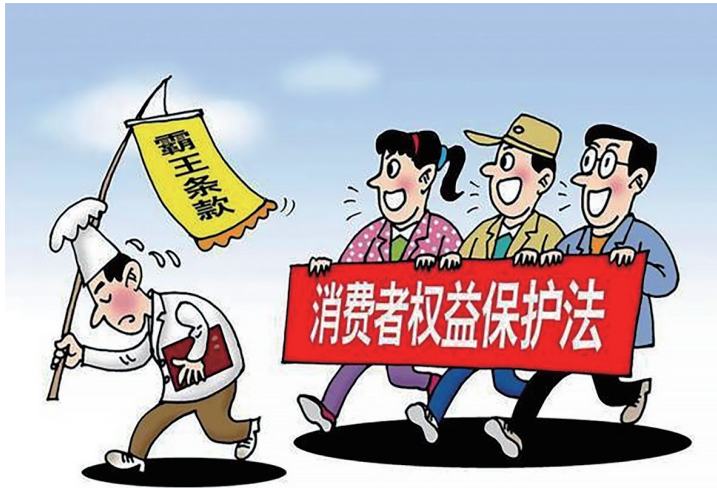
警惕充值“优惠”陷阱

“29.7元充100元话费!”“49.9元充值享200元话费券!”……前不久,有消费者称自己遇到“低价”话费充值陷阱,出现了“充值后话费迟迟不到账”或“出现问题之后联系不上商家”等问题。不少消费者直呼上当。

消费者刘女士回忆,去年,她在手机浏览新闻时,无意中看到页面边栏有则广告“话费充值优惠”,随手点一下就提醒中奖了,获得一张“29.7元抢100元话费”。不过,支付29.7元后得到的并不是话费直充,而是一堆颇多限制的优惠券包,其中有10张5元及5张10元的优惠券,每张都需另外消费才能使用抵扣。刘女士给记者算了一笔账,要用完这些抵扣券,消费者至少充值近千元。

刘女士认为此举不合理,要求全部退款,却并未找到退款途径。无奈之下,刘女士向区消保委求助,经调解,刘女士最终收到了退款。

据统计,去年,区消保委共受理此类消费投诉209件,占投诉总量的8.85%,消费者要求商家退款,目前基本已及时进行了处置。对此,区消保委提醒广大消费者,要警惕弹窗广告里的话费充值陷阱,不要轻信低价优



▲ 网络图片

惠充话费的弹窗广告,特别是对于网上销售的“金额较高、优惠幅度大”的手机充值券,消费者一定要擦亮眼睛,谨慎购买。此外,切勿轻易点击不明链接,谨防泄露个人信息,更不要将证件号码、银行账号、密码等个人信息告诉对方。当消费者个人合法权益受到侵害时,可致电“12315”投诉或向相关部门反映。

一定要多留个心眼

近几年,不少培训机构纷纷推出了“考不过就退费”的营销方式来吸引学员报名,可到了退费环节,双方经常会在退费条件、退费时间等方面产生一些纠纷。

市民陆女士就遇到这样一件糟心事。去年,陆女士在本区一家培训机构报名参加了职业准入培训项目,培训费用共计40800元。报名时,该培训机构承诺,如果学员未通过职业准入考试及格线,培训费全额退款。“培训了几个月,考试结束后,成绩不太理想没有通过。”陆女士遂向该公司提出

全额退款,但公司迟迟不予退款。

“这笔培训费不是小数目,难道真要打了水漂?”看着时间一天天过去,而几万元培训费却没有退到手中,这让陆女士十分焦虑,于是向区消保委投诉。接到投诉后,区消保委及时与双方取得联系,经核实,培训公司承认在消费者报名时承诺“如培训者未通过考试,培训费将全额退款”。最终,在多次调解下,陆女士挽回了损失。

“随着国家相关政策出台,较热的教育培训市场正在逐步规范,教育培训公司应该依法诚信经营,树立良好的信誉。”区消保委相关负责人表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条:经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

区消保委提醒,消费者在参加培训时,要选择口碑较好的品牌公司,并详细了解相关协议内容,以维护自身合法权益,“比如遇到‘不过退费’的宣

传承诺时,一定要多留个心眼,要提前查看合同相关条款,谨慎购买。”

维权“征集令”请你来发声

记者从区消保委获悉,去年,从消费者投诉情况看,服务类投诉1160件,占投诉总量的50.6%,投诉前三位分别为:电信服务209件、教育培训服务139件、销售109件;商品类投诉1133件,包括服装鞋帽、家用电器、家居用品、食品、交通工具类等消费纠纷。

消费者如何避免消费陷阱?如何化解消费纠纷?对此,区消保委警示相关商家和经营者:加强诚信宣传教育,保障消费者合法权益。“同时,我们也提醒消费者要有风险防范意识。”区消保委建议,从消费观念上,消费者要学会“较真”,在消费时,应注意查看商家经营资质,问清各项的收费标准和服务内容,对于不合理收费项目或格式条款内容要提出修改或拒绝;同时要理性对待商家的宣传,索要并保管好票据等相关凭证,以便日后维权。若发生纠纷,消费者可致电“12315”,或向市场监管部门、消保委等进行投诉。

当前,消费已成为社会经济恢复发展的重要因素和持久动力。2023年,中消协确定的消费维权主题为“提振消费信心”,旨在凝聚各方力量共识,推动消费者权益保护协同共治。为响应今年“3·15提振消费信心”的号召,区消保委根据上海市消保委的工作要求,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《上海市消费者权益保护条例》,面向广大消费者开展社情民意信息征集活动,从而发现维权中的突出问题以及新兴消费领域的投诉难点,最终形成合理解决方案。

消费者若在日常遇到消费维权难题或相关投诉线索,可拨打区消保委咨询服务热线:59614443,区消保委将携手相关部门,持续关注消费者的突出问题,共同营造安全放心的消费环境。



光线太暗“费眼睛” 小禾帮忙来解决

□ 记者 朱卓君

本报讯 最近有市民向“小禾帮你忙”栏目反映,区图书馆二楼的公共阅读区域,每逢阴雨天气,光线不足,导致看书时间一长,眼睛容易酸涩肿痛。“小禾”收到相关反映后,立刻前往区图书馆一探究竟。

“小禾”看到,即使在工作日下午,来图书馆看书的市民也不在少数。在图书馆二楼的公共区域,不少市民正在看书,“小禾”上前随机采访了几位正在阅读的市民。

一位市民告诉记者,因为图书馆的层高比较高,灯光就显得比较暗,“阅读大概半小时左右眼睛就很酸,特别阴天下雨的时候比较明显,如果天气好光线会好一点。”

如何判断阅读的时候光线是否充足?通过查阅相关资料“小禾”了解到,人在阅读的时候,大致需要500-1000流明的灯光,因此小禾准备了流明测试仪现场测量。

虽然测量当天天气不错,但流明测试仪测下来情况不一。整个二楼的阅读空间面积大,靠近窗户的位置光线好一些,靠里面的位置光线差一些。

相关负责人告诉记者,图书馆光线较暗属于“先天不足”,前两年图书馆对一楼报刊阅览室进行了整体灯光改造,改善了该区域的亮度。但是二楼阅读公共区域面积大、楼层高、线路更加复杂,想要彻底解决这一问题,需要一定时间。

了解到市民的需求后,图书馆也第一时间响应,紧急购置了一批充电台灯,缓解燃眉之急,有需要的读者可以到前台借用。

一众古琴大咖来崇 举办线上音乐会

□ 记者 郭杨如熠

本报讯 日前,由区文化旅游局主办的“同心守护·瀛洲琴韵”古琴新作品线上音乐会在风瀛洲剧场首演。此次活动是2022年市文旅局市文物局文化扶持资金项目,将在国家公共文化云与更多的观众共享盛宴。

演出现场名家云集。被著名音乐家谭盾称为“不可多得音乐先锋”的当代打击乐演奏家荣辰,参与了多个节目的表演。她说:“打击乐和古琴一样,拥有着悠久的历史。这是我首次在崇明演绎古琴和打击乐融合的作品,更多地加入了自然的元素,希望能更好地还原音乐本来的样子。”

青年琵琶演奏家朱天津也来到了现场,朱天津先后师从于非遗技艺瀛洲古调国家级传承人殷荣珠和市级传承人王臻教授,这次同样带来了诚意十足的演出。

杜思睿,上海音乐学院古琴演奏专业硕士,师从上海市非遗技艺现代广陵派古琴传人戴晓莲教授。3年前,她来到崇明成为一名群文工作者。她告诉记者,音乐会中有四首全新的作品,都是根据她来崇工作后的所闻所感进行创作的。“在《东滩戏鹤》中,我融入了崇明本地非遗技艺鸟哨,让听众仿佛置身于有候鸟嬉戏的都市生态湿地。《归来去兮》表达思念归人的离愁,也是向在抗疫一线奋战过的最可爱的人们致敬。”

区文化旅游局相关负责人表示,此次古琴音乐会以原创古琴新作与改编的传统琴曲为主,创演成员由崇明本土艺术家与沪上当代青年艺术家们共同组成,别样诠释了古琴的生命力。“这不仅是当代青年艺术家们对传统的传承与创新,也是对非遗古琴‘创造性转化、创新性发展’的思考与传承。”

周末气温狂跌 体感重回冬日

□ 记者 石思嫫

本报讯 三月天,孩儿面,乍暖还寒。记者从崇明气象部门了解到,受强冷空气影响,周六夜间开始将迎来降雨、大风、降温天气。相比前几日,降温幅度可达12℃以上。下周一跌至本轮降温最低点,全天仅有2-10℃,加上风寒效应,一下子又被拽回冬日体感。

气象专家提醒,初春时节,气温起伏会比较大,市民及时关注天气注意冷暖,谨防感冒。

推进文化自信自强 走好崇明发展之路

(上接1版)努力创造和提供更多既能满足人民文化需求、又能增强人民精神力量的优秀精神文化产品。

文化自信自强需要不断自我革新。成陆1400多年中,崇明人向荒滩进发、向沧海要田,垦拓文化应运而生;发展浪潮里,崇明人敢为人先,勇立潮头,践行“绿水青山就是金山银山”重要理念,走出一条生态文明发展之路。小島如此,泱泱中华书写多少苦难辉煌。筚路蓝缕,不是没有犹豫彷徨,挫折是最好的试金石;其命维新,自强不息、厚德载物的文化精神赓续至今。从历史中传承,在前进中成长,经过不断淬炼,我们的文化自信自强必将愈加坚定,发展之路也将愈加宽广。

甲流高发期崇明医生有重要提醒

□ 记者 黄稼轩

本报讯 最近,以甲流为主的流感形成小高峰。记者从崇明区多家医院了解到,这两周前来治疗流感的人数大幅增加。

据悉,甲型流感是由甲型流感病毒引起的急性呼吸道传染病,主要通过飞沫经呼吸道传播。尤其在冬春季节,病毒更容易在空气中存活,传播速度也更快。与普通感冒相比,两者致病源不一样。流感是由流感病毒引起的;普通感冒是由鼻病毒、呼吸道合胞病毒等引起的。

上海健康医学院附属崇明医院呼吸科主任(新华医院驻崇专家)罗

勇告诉记者,甲流的潜伏期通常在1-3天,最主要的症状是高热、全身肌肉酸痛与头痛,一般呼吸道症状较轻,例如咳嗽、流涕、咽痛等。而普通感冒则相反,一般发热较轻,以鼻部症状为主,打喷嚏、流涕、鼻塞且全身症状较轻或无。

记者了解到,人群对流感普遍易感,病后有一定的免疫力,但是抗体持续6-8个月后会逐渐下降。学龄前儿童和老年人因免疫功能不完善容易感染流感病毒且病情较重。患有慢性病,如糖尿病、慢性肝病、慢性肾病等患者是流感的高危人群,患流感后易出现重症。

罗勇主任提醒市民,在平时要保

持良好的个人及环境卫生,每天开窗通风数次,保持室内空气新鲜。勤洗手,使用肥皂或洗手液并用流动水洗手,双手接触呼吸道分泌物后(如打喷嚏后)应立即洗手。外出时佩戴口罩,尽量不要到人多拥挤、通风不良以及相对密闭的场所。需要注意的是,发热病人就诊时不要缠着医生开补液,因为医院输液室和留观室病毒和细菌的密度很高,且较为封闭,容易交叉感染。

此外接种流感疫苗也可减少感染的机会或减轻流感症状。有需要的市民可以先到社区卫生服务中心接种门诊预约,然后按照接种门诊安排的时间接种。

崇明优质蟹苗游进云贵高原的稻田

□ 记者 蒋晓燕

本报讯 得益于崇明、临沧两地的沪滇协作帮扶项目,日前,地处云贵高原的云南临沧市临翔区的水稻田内,迎来了一批来自崇明的优质蟹苗。

位于临翔区博尚镇的瀛尚水产农民专业合作社的水稻田内,这些蟹苗被轻柔投放,一只只行动敏捷的小螃蟹,爬向稻田深处。

瀛尚合作社总占地面积318.6亩,这里是崇明区挂钩帮扶的重点基地。2021年春天,在崇明援滇干部牵线搭桥、区农业农村委等部门的技术指导下,10000多只崇明蟹苗坐着飞机来

到了临翔,游进瀛尚合作社。

2021年以来,瀛尚合作社负责人阮礼华多次到崇明考察学习相关知识。今年,探索高原“稻蟹”生态种养试点工作,是该基地的重要项目。

为了避免螃蟹误食水稻幼苗,阮礼华决定,先在稻田中投放水草,再移栽水稻,并在稻田中插种水草,来达到稻、蟹和谐共生的状态。眼下蟹苗已经投放,等到5月将种下水稻,水稻、水草为蟹提供庇护场所,同时达到净化水质的功效;而蟹的排泄物则是水稻的天然养料;蟹食用害虫,水稻不用化肥农药。“一田双收”、“一水两用”,提升经济效益的同时,养殖出的蟹更

加清洁味美,种出的稻米也更加优质绿色。

好水加好苗,试养螃蟹的第一年,阮礼华就尝到了“甜头”。今年开始,合作社养殖规模再次扩大,从30多亩扩张到80多亩,如果按照往年收益来看,预计能有60多万元的收益。

依托崇明区农业农村委和临沧市、临翔区等农业部门的资金和技术扶持,目前,瀛尚合作社所在的户有村,摸索出“村党支部+公司+合作社+农户”的模式开展生态养殖。从脱贫攻坚到乡村振兴,随着多种种养技术落地,一个新的高原生态农业品牌将在这里茁壮成长。