

您的声音我来倾听

热线:962555

微博报料:新浪@新民晚报社会新闻

电子邮件:qgb@xmwb.com.cn
来信地址:威海路755号新民晚报群工部
邮政编码:200041

订单:车资4折 收费:折扣缩水

消费者投诉滴滴打车平台不遵守“游戏规则”

一周民声聚焦

您说事 我了解

打车软件予人方便又实惠,近年来还流行起了“专车”。以“滴滴出行”为例,就有快车、顺风车、拼车、代驾等多种分类。然而,打车软件蓬勃发展的同时,时有系统出错让乘客理单现象发生:拼车不同路、折扣优惠莫名取消……近期,本市12345热线相继接到一些市民对打车平台的投诉。

全城4折成空话

市民杨女士的不快经历来自滴

滴快车。一天上午,她收到滴滴快车一则短信:“2张7元券进入您的账户,上海全城4折。”当晚9时多,杨女士在南京路新世界城预约滴滴快车,以1.4倍的出行价下单近50元的订单。当即,手机界面上出现了车费减免60%的提示。“高峰期滴滴快车会有一个系统加价。”按照总价50元计算,打4折就是20元,再减掉7元,只需13元,比正常出租车价格要便宜十几元,杨女士觉得非常合算。

到达目的地后,杨女士让车主确认订单,准备付款之际,却发现车费并没有打4折:总价49.7元,减去7元优惠,车费是42.7元。

杨女士立即拨打滴滴客服,无奈已过了服务时间,她只得先支付了42.7元。第二天,她向滴滴客服申诉,希望按照4折优惠退还她多付的车费,几次交涉后,滴滴客服只同意退还高峰时段系统加价款14元。杨女士说,下订单前明明显示车费4折,为何滴滴不能遵守“游戏规则”,难道是“钓鱼消费”?

费用显示有差异

4月9日上午9时许,市民李小姐在曹安路叫了一辆“滴滴拼车”准备去虹口龙之梦。上车后,她发现滴滴系统给她拼了一位去江宁路的乘客。

在曹安路轻纺市场附近,司机接到了另一位拼车乘客后,表示先送另一位乘客到江宁路。李小姐急赶时间,便半路下车,打算另叫出租车前往。她取消订单后,手机上显示车费为45.90元,而司机手机显示为15.90元。李小姐想不明白,双方手机上显示的车费怎么会如此悬殊?

李小姐致电滴滴客服,对方解释,计费从乘客上车开始计算;司机和乘客的车费显示不一致可能是系统错误,李小姐这边的计费45.90元才是正常的。滴滴客服一度表示,可赠送30元抵用券,其余15.9元需支付,但最终还是“特殊处理”给她免了单。

可以求助消保委

记者就上述两位消费者的投诉问题,咨询了上海江三角律师事务所律师周蒋锋。

周蒋锋表示,打车软件出现系统故障等原因,导致乘客权益受到侵害,可向打车平台,或向消保委投诉。此外,根据2016年5月1日起实施的《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》,如果经营者提供的商品或者服务存在缺陷,侵害众多不特定消费者合法权益的,消保委可以向法院提起消费民事公益诉讼。

本报记者 夏韵 陈浩

买肉买菜“送烂葱”

一家农副产品小超市门口反复地播放着“本店商品价格优惠,买菜买肉都送葱”的广告。我进店挑了几十元猪大排和十几元蔬菜。结账时,营业员随即往我塑料袋里塞了一把葱。我一看,这些不仅颜色泛黄,而且烂塌塌一点不新鲜。我问这烂葱也能送?谁知营业员振振有词地说:“你又不花钱,送你烂葱蛮好了!”我马上把葱还给她:“你的广告语应该改成:买肉买菜送烂葱!”

马蒋荣

有人来买“就涨价”

近日,我路过一菜市场,见一男摊主在吆喝:“基尾虾便宜了,40元一斤,卖完就收摊。”我见虾活蹦乱跳很新鲜,便让他称了500克。孰料,男摊主立刻改口说“一斤虾要50元”。我与他理论:“刚才还说40元一斤,怎么一眨眼就涨了10元呢?”男摊主嬉皮笑脸地回答:“这是市场经济,你懂吗?只要有人来买就涨价。”男摊主如此不讲信誉,我只得另觅他处。

陈丹雯 文 孙绍波 图



中国新闻专栏

岂有此理事



野蛮施工殃及隔壁邻居

别墅未入住地下室已渗水



和事佬

面对面 调一调

读者胡先生反映:我买了浦东新区周浦镇周东南路的中金海棠湾别墅,去年4月交房。前不久,我装修房屋,发现地下室的游泳池渗水非常严重。我郁闷:房屋还未装修就严重渗水,这样的房子怎么住?事发至今,开发商、物业也未妥善维修。

【本报调解】

记者约请业主胡先生、中金海棠湾别墅开发商上海康桥高科创业发展有限公司和中金海棠湾别墅物业一起来到本报调解。

胡先生拿出了游泳池渗水的照片、视频。该游泳池长约10米,宽约3米,深约1.4米,从视频中可以看到,地下水或如小瀑布般从游泳池半腰泻入,或像喷泉般从地下涌出。“渗水我也见过,但渗到半个游泳池,这也太夸张了!另外整个天井也是一片泽国。”胡先生说,自从今年开始装修,他就发现游泳

池渗水问题,不得不中断施工。他担心,这么大的渗水量,会不会对房屋的整体结构带来安全隐患?

中金海棠湾别墅开发商解释,胡先生家地下室游泳池渗水的原因是隔壁业主装修时,将地下室多处承重结构破坏所致,因为两家的地下室底板是连体的。

中金海棠湾别墅物业称,他们已约谈这户野蛮装修的业主,向其发出《整改通知书》,并将此事上报当地城管、房办等相关部门。

胡先生表示,自己的房屋尚在5年保修期内,出现这样的状况,开发商能否妥善维修?开发商则强调,胡先生的房屋渗水不是房屋质量造成,而是相邻业主野蛮装修引起,所以胡先生应该找邻居解决,要让公司出钱出力没有依据。

记者认为,房屋在保修期内发生渗水,业主理应先找开发商解决,而让业主自行找邻居不妥。为此记者建议,由胡先生到法院起诉开发商和物业,再由开发商追诉相关邻居,由此挽回损失,作出维修。调解双方表示同意记者的建议。

本报记者 王新华

“罚款”手写凭证不盖公章

读者质疑:铁路上海站如此做法是否合规

日前,读者袁先生来到本报读者接待室,反映时隔日久却一直让他不吐不快的一件事。事情发生在年初,袁先生去铁路上海站接回沪治病的姐夫。当时他用身份证换了一张进站接人的出入证,出站后发现出入证丢失,而拿回身份证须支付50元。袁先生付完款,要求对方出具发票或盖有公章的收据,工作人员只给他手写凭证,并说“类似情况都是如此操作,没正式发票”。袁先生表示,50元钱事小,可铁路上海站如此操作是否太过随意?

接到反映,记者拨打了铁路客服热线12306,先是工号“2022”的客服小姐接听并做记录,随后说是代班组长的“9133”号客服接过电

话,详细询问了记者工作单位、姓名及记者证编号,表示会报请相关负责人答复记者。时隔十几分钟,还是这名“9133”号客服联系记者,她表示上海铁路方面对此投诉很重视,并再次索要记者身份证号及单位电话,还要求将袁先生收到的手写凭证拍照发送她指定的邮箱。

隔日,记者接到“9109”客服回复,说此事年初接到过袁先生的投诉,只因袁先生没有配合去车站解决就拖延了,前不久已将50元退还给了袁先生。对于记者对此事如此操作是否合规的询问,对方表示会转达给上级,但至记者发稿,并未收到“相关负责人”的回复。

本报记者 刁炳芳

《行人“挤”上马路 此处能否拓宽?》跟踪报道

人行道狭窄路人“夹缝”中找出路

5月10日,本报A10社会新闻版《行人“挤”上马路 此处能否拓宽?》一文刊出后,连续有多位市民向本报962555热线反映,家门口的人行道同样狭窄难行,可谓“同病相怜”。

漕宝路近新镇路>>>

家住漕宝路3369弄明泉花园



漕宝路近新镇路人行道 读者供图

的钟小姐反映,几年前漕宝路从4车道改为6车道后,小区门口的人行道就变得异常狭窄。最窄处除路灯和指示牌外只够一人通过。对面的人行道只有40厘米,根本站不上人。钟小姐告诉记者,此处由于人行道过于狭窄,经常人车混行,曾经发生机动车撞人身亡事故。

近日,记者前往实地查勘。该段漕宝路位于新镇路和七莘路之间。人行道被路灯占掉部分面积,过往行人几乎无法立足,一些年轻人边看手机边听音乐,走在有电瓶车疾行的慢车道上,险象环生。

居民们盼望,路政部门能实地查勘后重新规划此处。

莘东路近莘浜路>>>

市民王先生打进本报962555热线反映,莘庄南街近莘东路附近的人行道被侵占多年,人行道被“越挤越窄”,根本没法行走。

记者在现场看到,莘东路两侧林立着快餐店、理发店、家电维修

铺等各种店铺,本不宽敞的人行道上还辟出了自行车停车位,剩余的人行道仅50厘米。“一到中午、下午的时候,两边店铺生意越旺,人行道就变得越窄。”附近居民崔小姐告诉记者,“能不能根据实际情况,将人行道拓宽?”

乌鲁木齐北路近愚园路>>>

“乌鲁木齐北路的人行道窄到已经找不到了,快来看看。”电话那头的刘老伯十分急切。

过了愚园路往乌鲁木齐北路步行,记者看到,该路东侧的人行道尚能行走,相较之下,西侧的人行道藏在绿化带和慢车道中,约20厘米宽。如果不仔细观察,几乎不会注意到原来在夹缝中是有人行道的。

刘老伯告诉记者,周边居民几年前就向有关部门反映过,人行道应以行人安全行走为先,绿化美观为辅。可多年过去,情况依然如此。

本报记者 徐驰