

平台监管是“互联网+”重中之重

保障消费者权益主管部门要与时俱进



热议

本报昨天报道的《市消保委公布“3·15”消费者投诉典型案例 “互联网+”与“老赖”成为投诉热点》(详见昨天 A8 版)引起读者高度关注。尤其是一些新领域出现的消费问题,市民呼吁主管部门要与时俱进,用上“互联网+”的思维方式,对应采取措施,保障消费者的合法权益。

生活离不开互联网

“当今社会,许多事情都要通过网络办,谁都不敢说自己的生活和互联网无关。于是,相关的问题就出来了。”市民翁小姐认为,网络销售不同于实体销售,消费者无法查看或亲身体验,对商品和服务的选择完全依赖经营者单方面提供的信息。这也就要求直接提供商品和服务的网络经营者必须向消费者提供真实、完整的信息,而网络交易平台应当尽到审核和监督义务,从而真正保障双方交易的公平。

而网民吐槽互联网相关服务,主要集中在互联网理财、互联网专车、互联网订送餐等

方面。吐槽的内容除了大家熟知的宣传与实际不符外,还有服务标准缺失和售后服务薄弱。比如硬件设施良莠不齐、从业人员无专业资质、相关费用收取不合理、擅自取消订单且不给予合理解释等。部分互联网平台将售后服务外包,造成投诉渠道不畅、投诉处理拖延或无果。

“问题叠加”要警惕

而且,有网友直言,许多搭上互联网快车的传统服务,出现了“问题叠加”的情况,也就是说传统服务的问题依然存在,还因为网络的帮忙而使得影响扩散。以网络婚介为例,在常人看来,婚介服务应该是一项甜蜜的事业、幸福的事业,消费者主观上也较容易相信婚姻介绍所。然而,一些网络婚介一方面向消费者口头承诺提供“一对一”相亲指导、高端约会等诸多 VIP 服务,促使消费者签订了高额

的婚介服务合同,却不明确服务的具体内容、服务质量和

服务标准。另一方面,又以格式条款严苛地限制了消费者的合同解除权,如“甲方若因自身原因(如外谈、心态调整不好、调动工作等)造成中途退会或者撤除资料,服务费不予退还”,对消费者显失公平。市民邹先生说:“可出现问题后,这些机构的身

份往往是网络公司,注册在异地,消费者维权有障碍。地理上的距离,让许多消费者望而却步,觉得多一事不如少一事。那么,是否可以探索建立跨地域的问题反映和解决平台呢?”

法律法规需更完善

除去新兴的“互联网+”投诉,“老大难”问题依然让消费者觉得法律法规仍有进一步完善的空间。近年来,预付性消费模式快速发展,从而引发的预付性消费纠纷也逐渐增多。由于预付性消费纠纷往往涉及金额较高、人数较多,处理难度也较大。《上海市消费者权益保护条例》第 37 条对预付性消费作了一些新的规制,如经营者以预收款方式提供商品或者服务,消费者要求订立书面合同的,经营者应当与消费者订立书面合同,明确约定经营地址、联系方式、商品或服务的具体内容等重要事项;经营者应当保存合同及履行的相关资料,方便消费者查询、复制等。

有法律界人士坦言:“但目前纳入保证金监管的只有美容美发、餐饮等少数商业领域,因此呼吁依据《上海市消费者权益保护条例》尽快出台统一的预付性消费管理办法,让预付性消费能够更规范地发展。”

本报记者 陈杰



读者见解

有两法可以根治号贩子

读了新民晚报 3 月 7 日 A7 版上的今日语《治号贩子,别看对“病”开错“药”》后,我觉得有两个方法可以根治号贩子。

现在大医院的专家号紧张,并非真的专家资源稀缺,而是由于许多人看病迷信找专家,稍有一点头脑热就要去挂专家号。一个专家一天门诊要接诊近百个病人。可想而知,其中有几个是疑难杂症,一般医生看不了的?因此,可以采取两个措施来遏制乱挂专家号:首先是专家不挂门诊号,只接诊基层医院的转诊病人,按照转诊号直接就诊。其次是实行专家网上会诊,由基层医院与大医院联网,如基层医院遇到难以确诊疑难病症,可以请大医院的专家在网上会诊。如果这两个措施落实,就无专家号可贩,号贩子也就会自动收敛。

——读者 吴文元



全民阅读

浦江东岸多少公里滨江线将打通?

周末到了,快来参加“全民阅读”赚奖品吧。这次我们为您准备了轻松有趣的题目,和能让你身体更健康的奖品。只要下载新民晚报 APP(下载二维码见后),点击 APP 首页右上角的用户中心,进入页面后点击右侧的“全民阅读新闻大挑战”就可以参与了,回答正确 7 个问题,根据提示提交个人信息即可参与抽奖。没有回答正确的网友也不要泄气,每个问题下方还有与之相关的新闻链接,只要您点击链接阅读全文就可以轻易找到答案了。

本次活动奖品是价值 888 元的“璐德·诚华”中医体查+调理卡一张(全市 8 家分店任选,使用者年龄限制 25-60。使用前需预约,具体细则请留意新民晚报官方微信微信号:xmwb1929),一共抽取 10 名幸运读者,获奖名单将于下周二公布,您还犹豫什么,赶紧来参与吧!

本周题目如下:

1. 人机大战首盘,谷歌电脑取胜,输的是谁?

A. 李昌镐

2. 量子通信“京沪干线”将于哪年建成?

A. 2019 年 B. 2018 年 C. 2017 年 D. 2016 年

3. 一只被救企鹅每年游 8000 公里到哪国看望救它的老人?

A. 澳大利亚 B. 新西兰 C. 巴西 D. 中国

4. 沪新能源车分时租赁网点扩容,今年底服务网点超过多少个?

A. 1000 个 B. 3000 个 C. 5000 个 D. 10000 个

5. 谁成为中国自行车首位个人世界冠军?

A. 钟天使

6. 林俊红

C. 宫金杰

D. 钟楚红

6. 黄浦江东岸多少公里滨江线将打通?

A. 11 公里 B. 21 公里 C. 31 公里 D. 1 公里

7. 我国养老金今年将上调多少?

A. 0.5%左右 B. 3.5%左右 C. 6.5%左右 D. 10%左右

新民网 沈小栋



扫一扫
下载新民晚报 APP

主持人的年龄“搞错了”

3 月 6 日贵报 C3 版刊登的《“金话筒”叶惠贤宝刀不老》一文,第一段中写道:“年已 77 岁的老叶依然心不老、形不变”。这里作者把叶惠贤的年龄搞错了。叶惠贤 1947 年生,是三次获得“金话筒”奖的著名主持人,今年应该实足 69 岁,而不是 77 岁。

——读者 俞鸣洪

“女声独唱”不是“女生独唱”

3 月 6 日贵报 A14 版刊登的《今赴京,弹起我心爱的土琵琶》一文,第二篇章中写道:“接着,女生独唱《谁不说俺家乡好》和《啊,故乡》上演”。这里“女生独唱”应该是“女声独唱”。歌唱人声按照性别和年龄,可分为女声、男声、童声三类。

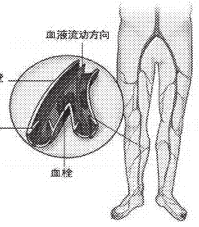
——读者 余明宏

本报记者 陆常青 整理

感谢读者给晚报提供真知灼见和独到见解。您可以拨打本报读者热线:962555 或投稿邮箱:luqcq@xmwb.com.cn

《专家诊治下肢血管病》

—— 来电就送 ——



全新科普书籍《专家诊治下肢血管病》,是一本多年来为数不多的,向读者介绍科学调理下肢血管疾病的中医书。书中介绍的各种方法有很强的实用性,读者可以参照书中的经验和案例,增加对下肢血管病发原因的了解常识,该书简单易懂,方便实用。

该书采用通俗易懂的文字编写,您只需根据书中介绍仔细研读,就可能有所收获。另外书中还详细介绍了养生食谱的良方,供读者参考。

因反响热烈,全国 300 本现公开无条件免费发放;机会难得,不花一分钱,赶紧拨打电话申领吧!

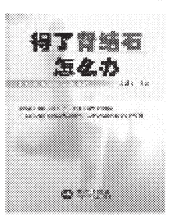
—— 免费申领 ——

400-0606-813

上海科学技术文献出版社 送书单位:陕西中医学院制药厂

不花一分钱,无条件免费领取科普畅销书《得了肾结石怎么办》

无条件免费送



我们郑重地为您推荐一本易学易懂的畅销书——《得了肾结石怎么办》。这本书,一读就懂,一学便知,很多有需要的读者看完此书后惊叹:原来如此!

该书系统地提出了科学的养生方案,给读者提供了宝贵的养生经验。让读者在日常生活中学会调理饮食、适量运动,养护健康。

今日起,400 本《得了肾结石怎么办》面向本市读者进行阅读推广活动。如果您或您的家人不知道选择什么方法进行调养,请您赶紧拨打我们免费申领电话 400-633-2455,一本《得了肾结石怎么办》养生读物通过邮政专业快递无条件免费送到您手中。

温馨提示:今明两日,仅限前 200 名打进电话的读者朋友可免费领取科普畅销书《得了肾结石怎么办》。

送书单位:陕西中医学院制药厂 (ISBN 987-7-5082-7426-3)

免费申领电话:

400-633-2455