

面对投诉追问 多少企业“失声”

——本报网诉直通专题开通一年部分案例回顾

网诉直通-消费

本栏目由市文明办指导
市消保委提供专家咨询

明天又是3·15,新民晚报“网诉直通——消费”专题也已开通整整一年。

产品质量有问题,销售价格“打闷包”,服务态度很蛮横……在这365天里,新民晚报记者“有诉必查,有实必追”,通过新民网上海滩、新浪微博、24小时值守热线

等,共接市民投诉2000多件,查实1300多件,800多件得到有效解决。

今天,我们回访和回顾部分案例,不得不对那些漠视消费诉求、至今没有回音的企业再次“大吼一声”:拿出些诚信与良心,让自己的“上帝”少受点委屈吧!

消费者投诉通道

■ 登录新民网上海滩微博平台:t.xinmin.cn

■ 私信“@ 新民晚报社会新闻”

■ 值守电话:962555

■ 消费者投诉热线:12315

服务出差错 就是不认账——商家装聋作哑到何时?

1号店 价格不同“错在第三方”

【事件】2013年11月30日,本报道市民夏先生在1号店购买奶粉时,明明网页上标价140元,货到付款时却被告知要收254元。他立即联系客服,对方一口咬定,这件商品从来都没有过140.80元这个标价,一定是他搞错了。之后,1号店称,夏先生家使用的是铁通宽带,由于宽带运营商在数据接入中出现问题,价格显示异常。对这样的解释,无论是消费者还是运营都表示闻所未闻。1号店对于确切原因始终说不清。

【进展】在记者再三追问下,1号店方面称公司初步认为,价格异常问题出现在网站的数据包从1号店服务器传递到使用特定网络运营商的顾客端这一中间过程,可能与第三方有关,正在认定最终的原因,会给记者答复。但至今仍旧没有给出明确回复。

贝倚水疗生活馆 热石美容致烫伤

【事件】今年1月23日,本报接到读者林小姐的反映,称她在梅龙镇伊势丹9楼的贝倚水疗生活馆内花300元做“热石眼部护理”项目,据称可消除黑眼圈和眼袋,不料美容结束后,眼部皮肤就出现灼热、红肿。一家外资医院出具的医学证明显示,林小姐的皮肤轻度烫伤,并引发过敏性皮炎,医生建议她两周内不要化妆,并且避光一周。

店方负责人表示,林小姐的受伤情况并不如她自己说的那么严重,也不认可那份医学证明。店方愿意赔偿,但无法接受林小姐提出的金额。至于热石放在消费者皮肤上之前是否检测过温度,对方也未正面回答。

【进展】昨天,林小姐表示,经过调解,双方仍未就赔偿达成一致。店方依然不认为是店方操作失当,而是林小姐的个体反应。之后,她可能会通过法律途径解决此事。

极乐汤碧云温泉馆 顾客摔伤谁负责

【事件】今年2月22日,本报刊登《泡温

泉摔跤磕破额头下巴》一文,市民郑小姐春节期间和母亲到浦东金桥路的极乐汤碧云温泉馆泡温泉,刚进去半小时左右,郑小姐就在汤池外的石子路上摔了一跤,额头撞在围栏的边角上,当场不省人事。后来,郑小姐额头和下巴共缝了40针,伤了6颗牙。

事发后,郑小姐与温泉管理方多次沟通,始终无法达成一致。双方都觉得这次意外是对方的责任。极乐汤方面认为郑小姐因自己身体原因晕倒在地,所以拒绝赔偿。记者曾多次致电极乐汤了解情况,再三追问下,一名不肯透露姓名的人事部工作人员答复称,温泉设施符合相关标准,郑小姐摔倒的地方并非湿滑之地,因此“极乐汤”方面不存在责任,其他细节也不便透露。

【进展】昨天,记者再次致电当事人郑小姐,她表示,因温泉场馆没有监控探头,给自己的维权带来困难。在汤池边摔倒,自己和温泉馆双方应该都有责任,但对方态度强硬,处理态度令她极其不满。事发多日后仍无人前来协商,她最终决定通过司法途径解决此事。

Club Med度假村 吃饭顿顿自助餐

【事件】今年3月12日,本报A7版《吃饭顿顿自助餐 投诉件件没回音》报道了上海消费者钱先生到Club Med亚布力度假村游玩,6天的度假,“被逼”在自助餐厅吃了15顿自助餐。其间,度假村的西餐厅从没开过,火锅厅只开了2次。因预订火锅的时间规定不合理,滑雪客人根本订不到位。由此顾客质疑度假村的餐厅缺少人性化管理,希望优化预订服务。钱先生投诉多次,始终没有令人满意的答复。投诉专员在致钱先生的邮件中承认,度假村在一周内有个餐厅员工同时辞职,导致了餐厅运作出现问题。

【进展】昨天,记者再次致电钱先生,钱先生遗憾地表示,报道刊发后已经过去两天,仍未收到Club Med的反馈。“既然Club Med收费标准超五星级,就应该提供超五星的服务。”钱先生呼吁。

本报记者 左妍 曹文清 陈浩

办卡用不了 余款退不了——怎样保住顾客“肉里分”?



■年初,浦东某商场原「玛花纤体」门店已经改换门庭 本报记者 张龙 摄

近一年本报“网诉直通——消费”栏目刊发的报道中,消费预付卡投诉始终居于首位。面对消费者有去无回的“肉里分”,我们希望有关部门能给出办法、拿出行动。

颐尊水疗康体会所突然停业

2013年4月16日,本报曾报道西藏北路上的铭德大酒店4楼颐尊水疗康体会所突然关门,会员追讨健身卡内余额无门一事。会员王女士、顾女士等人说,她们不久前刚续了5000元的年卡,会所停业前一点征兆都没有,也没有通知会员。记者曾多次致电铭德大酒店,前台服务人员多次转接该会所,均无人接听;会所负责人的手机也处于无人接听状态。

“活力无限”健身房老板跑路

2013年9月24日,本报曾报道浦东新区昌里东路117号的“活力无限”健身房老板跑路,突然停业。消费者反映,这家健身房在此开了7年,却在一夜之间人去楼空,导致数百名消费者办的年卡打了水漂。该店在歇业前一个月还重新装修,大肆促销,吸纳了一大批新顾客办卡。记者无法联系到任何一名员工。

玛花纤体多家门店人去楼空

2013年12月,玛花纤体在上海多家门店以店面装修为由停止营业,剩下几家也停止服务。玛花纤体员工发现老板多日未见踪影。玛花纤体共开设过9家店,鼎盛时期平均

每家店会员数达5000人,购卡金额可观。去年10月,梅龙镇伊势丹店率先关闭。随后,联洋店、五角场店、港汇店、大宁店等也相继歇业。然而玛花纤体没有通知会员。

“美车饰”连锁店陆续关张

2013年12月13日,黄先生反映美车饰汽车百货连锁店陆续停业,仍在营业的几家也称停止合作,黄先生此前办理的会员卡还剩500多元无法使用,无处退卡。记者调查发现,美车饰的官方网站无法登录,总部客服热线无人接听,剩下的3家门店中,1家电话打不通,另2家的员工说已经换老板了。该店位于吴中路的总部已关门,还存在劳资纠纷。

【专家观点】

目前,消费者遭遇类似情况可向消协、工商等部门寻找维权帮助,也可向法院提起诉讼。在办卡时,消费者应当选择到规模大、有资质、有备案的商家办卡;办卡前仔细阅读有关规则,详细了解合同约定的双方权利和义务,并最好以书面方式确认;尽量按照实际需求办卡,切勿冲动消费。

商务部颁布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定发卡企业应备案,并实行资金存管制度。然而,确认备案的企业与实际发卡的企业数差距较大。商务部门的执法力量也较弱。如何真正落实规定,考量着主管部门的智慧和能力。

本报记者 曹文清 左妍 屠仕超

中国工商银行邀您关注空气质量 注意天气冷暖

(数据由中国工商银行官网今日 8:00 提供)

今日黄金·外币牌价

交易单位	银行买入价	银行卖出价
人民币 / 克	271.06	271.86

货币	交易单位	现汇买入价	现钞买入价
美元	100	612.63	607.72
日元	100	6.0090	5.8371
欧元	100	847.89	823.64

今日天气
3月14日 周五
上海

4~15℃

晴天,偏西风 3-4级

昨天温度实况
5.5~10.7℃

空气质量指数

AQI 71/良
PM2.5 71.5 微克/立方米
(上海环境热线截至上午 10 时)

3月15日周六

3月16日周日

3月17日周一

3月18日周二

3月19日周三

3月20日周四

晴转多云

7~18℃

多云

9~20℃

阴有时有小雨转多云

12~18℃

阴到多云转阴有雨

12~19℃

阴有雨转阴天

9~14℃

晴到多云

6~12℃

日照指数
2级/中等
(适当防护)

感冒指数
3级
(容易感冒)

晾晒指数
上午 2级(适宜)
下午 2级(适宜)

空气湿度
今夜 80%
明日 35%

上海明日区县温度预报

徐汇区 6~18℃	奉贤区 2~18℃
闵行区 5~18℃	松江区 5~18℃
嘉定区 6~19℃	金山区 5~18℃
宝山区 5~19℃	青浦区 4~18℃
浦东新区 5~19℃	崇明县 4~18℃

(本栏气象信息由上海中心气象台今日上午 8:00 提供)

长三角城市

南京	晴天转多云	4/ 19℃
扬州	晴天转多云	2/ 19℃
泰州	晴天	3/ 19℃
镇江	晴天转多云	5/ 19℃
南通	晴天	2/ 18℃
常州	晴天转多云	4/ 18℃
无锡	多云转晴天	4/ 18℃
苏州	晴天	6/ 18℃
湖州	晴天	4/ 19℃
嘉兴	多云	5/ 18℃
绍兴	晴天	5/ 19℃
杭州	晴天	4/ 20℃
舟山	晴天	5/ 15℃
宁波	晴天	3/ 18℃
台州	晴天转多云	5/ 16℃
温州	多云	6/ 17℃

世界部分城市

伦敦	多云转晴天	6/ 15℃
巴黎	多云	6/ 14℃
法兰克福	多云转小雨	6/ 9℃
罗马	多云	6/ 18℃
雅典	晴天转阴天	7/ 15℃
莫斯科	多云	0/ 7℃
卡拉奇	晴天转多云	21/ 31℃
东京	晴天	3/ 11℃
曼谷	晴天	27/ 35℃
新加坡	阵雨	25/ 28℃
河内	阴天转小雨	15/ 24℃
开罗	晴天	8/ 28℃
旧金山	晴天	11/ 20℃
纽约	多云	0/ 9℃
悉尼	多云转阵雨	20/ 28℃
首尔	晴天转多云	-3/ 14℃