



与民分忧 为民解难

告诉我，你在烦点啥——扫描上方二维码，下载“新民邻声”APP，前往热线板块说出你的烦心事

邻声 回音壁

厕所损坏

■ 大连西路 250 弄公共厕所坏了,无法使用。(史女士)

回音——

接诉后,已派人前往现场查看,反映情况属实。该处厕所因为大修,这几天在保洁中,还要过几日才能对外开放。已电话联系史女士,对方表示理解。(信源:城建服务热线 12319)

树挡采光

■ 家住德州路 255 弄 12 号,德州路沿马路的行道树已经长到了 4 至 5 层楼高,刚好挡住了家里的采光,现在白天进家门也要开灯,影响采光及晾晒衣物。(@ 风语星夜)

回音——

绿化部门近期将对行道树安排冬季修剪,会有针对性地加强该处修剪力度,减少树木对居民生活的影响。(信源:市民服务热线 12345)

环保标志

■ 汽车的环保标志的有效期应该是 2 年,但是检测站发给了我一张 1 年的,导致我车上的环保标志到今年 11 月底就到期了,跟检测站和环保局都反映过,但一直无人处理。(郭先生)

回音——

请郭先生携带好行驶证、登记证等材料到市环保局的机动车窗口进行核对,如确实是应发 2 年有效期的,窗口会予以更正。(信源:市民服务热线 12345) 社区全媒体 吕倩雯

假冒伪劣、售后脱节、虚标原价、虚假宣传 电商“四宗罪” 网购须谨慎

邻声 投诉吧

电商降价大促,“剁手党”扫货……又一个“双十一”来了,又一个“全民血拼狂欢季”开启了。在热火朝天的“卖卖卖”与“买买买”中,消费者可知道,又有多少“很深”的“套路”在暗中等着“深套”你!今年以来,12345 市民服务热线已接网购诉求 12000 多件,其中天猫、淘宝占比达 70%,苏宁易购、京东、国美在线等占比近 30%。家用电器、通讯产品、服装鞋帽等领域成了投诉重灾区,而让消费者最“胸闷”的,就是电商们的“四宗罪”:假冒伪劣、售后服务、虚标原价、虚假宣传!

叫卖“大兴货”

淘宝:假晒鼓卖了30多万元

市民朱先生反映,近日,他以“优惠促销价”在淘宝网一家品牌店铺购买了晒鼓。收到货物后,他发现质量较差,疑似假冒产品,随即向长宁分局新泾派出所报案。经鉴定,晒鼓确系“大兴货”。

11 月 3 日,民警搜查了该网店所在发货住址,当场查获网店销售的品牌型号成品晒鼓 15 个、半成品晒鼓 133 个、碳粉 45 瓶,多个制假工具等。据警方介绍,涉案的两名犯罪嫌疑人通过回收正品晒鼓外壳,然后自行包装,真假混掺,再拿去淘宝店上销售,涉案金额达 30 多万元。

天猫:电子手表没有认证标识

近日,甘先生在天猫花 680 元购买了一款能使用手机卡通讯的智能手表。收货后发现,手表包装上不仅没有国家强制性产品认证的 3C 标识,还无进网许可信息标志。“这不是三无产品吗?”甘先生向天猫客服投诉,客服不予理睬,而商家也拒绝了他的退货要求。

在向相关部门反映后,松江区工商局回复,产品的确未按规定标注认证标志,后发出责令整改通知书。至于是否取得进网许可的情况,需移交给电信管理机构再做进一步



假晒鼓的截屏图

读者提供

调查。事后,商家给消费者退款并作出补偿。

售后“碰钉子”

苏宁易购:碎屏电视退货好难

9 月 21 日,苏宁易购上门替王先生送来了他所购买的电视机,并由专人安装完毕。王先生回家后,却傻了眼:电视机屏幕的一角居然出现碎屏。隔天,他就联系电视生产厂商做破损检测鉴定。鉴定报告显示:碎屏点刚好和安装底座螺丝位置对应,建议用户联系经销商处理。王先生随即申请换货,但数日一直未接到任何回应。无奈之下,王先生向苏宁客服电反映了情况,对方表示 48 小时内会给答复,最终也无下文。就这样,折腾了王先生近一个月后,苏宁最终给出回复是不予更换,只能赔偿 200 元的抵用券。

记者致电苏宁易购。相关工作人员表示,王先生提供的凭证不足以证明是安装不良导致,不过承诺会尽快替其解决问题。昨日,王先生来电表示,在媒体介入下,苏宁易购终于答应了退货要求。

天猫:预售定金不退有点霸道

今年,电商竞相采取商品预售的方式吸引消费者提前下单,只需支付小额定金,便可在“双十一”当日享受更多优惠。

10 月 26 日,韩小姐在天猫商城 LG 生活健康旗舰店支付了预售定金。刚下单不久,她就发现天猫国际上有家同样的旗舰店,“我觉得这家店的选择更多,就想取消之前那笔交易。可客服不肯退定金,还说页面上有提醒。可我根本没看到啊!”记者点开该网店页面,发现预售规则并不醒目。随后,又查询多家电商网站发现,涉及预售产品不退定金的规则比比皆是,甚至规定“定制类预售商品不支持七天无理由退换货。”

“新消法”第二十六条明确规定:经营者的格式条款、通知、声明、店堂告示等必须醒目标识。且不得作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等规定。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。法律界人士表示,商家“不退定金”的单方面告示已涉嫌“霸王条款”,可视同无效。

理性消费 注意留证

市消保委法务部主任汪鹄表示,在网购中,消费者常常会碰上维权难的问题。一是买到假货后举证难,厂家鉴定报告不会针对个人出具,也难有第三方检测机构支持。二是异地维权难,追责不在本地注册的电商,往往会陷入旷日持久的“拉锯战”中。

对此,市消保委建议:

■ 消费者务必理性消费,从实际需求出发购物;

■ 购物时,记得对商品介绍、商家聊天信息截屏,留下事后维权的有效证据;

■ 收到货物及时验货,尽可能保证包装完好,可保证问题尽早解决。

本报记者 季晟祯

针对“双十一”消费中出现的**问题,12345 市民服务热线**将和“新民邻声”一起加强监督,通过**专项督办、公开曝光等,切实维护消费者的利益**。本报将持续关注“双十一”,“血拼”受气来吐槽吧!

装修“装”出问题一大堆

闻讯记者采访,装潢公司退还部分款项

邻声 帮帮忙

求帮忙

求助人:孔女士

你好,我是西郊宝成花苑的业主,今年请了一家装修公司来装修。结果,设计图纸还没有看到,他们就施工了;施工不久,他们又提出加价要求了;水电隐蔽工程结束后,我请监理一看,问题一大堆。我要求他们整改,他们不同意;我要求与他们终止合同,他们也不肯。装修期间,我一直在外面住旅馆,这样拖下去,真不知道什么时候能装修好,我该怎么办呢?

去调查

孔女士欲装修的房子只有 70 多平方米,经“立邦”一代销商

介绍后找到了上海名高建筑装饰工程有限公司,双方于今年 8 月 22 日签约,约定以“包工、包部分材料”的方式装修,除去墙壁涂料的合同价格为 13 多万元。工期自 9 月 5 日开始,工期 60 天至 80 天。签约后,孔女士支付了近 8 万元。

孔女士告诉记者,施工后,工人一会儿凿这个地方,一会儿凿那个地方,“感觉没有章法”后,她提出了查看设计图纸要求,结果装修公司说没有。接下来,装修人员私自敲掉了一面混凝土墙面,当她提出要拆除两个卫生间里面的一些设施并重新装修时,对方就提出了 5 万元的加价要求。

孔女士接受了。但水电隐蔽工程结束后,她请来的监理发现,原来合同约定熊猫电线换成了另一品牌电线;电线管与水管紧挨着铺设,水管出水口不但离得过

近,也不在一个水平面上;煤气管则装进了墙壁;而原来合同里约定的伟星管变成了“土耳其塑料管”,真假难辨。

发现上述情况后,孔女士即与装修公司交涉,但对方没有整改;接下来,她又向装修公司提出了解约要求,但装修公司没有同意。

有结果

出乎记者意料的是,昨天,在记者即将到达孔女士这套待装修房子时,双方已签约解除合同;记者到现场不久,装修公司就退还了 5 万元。孔女士说,这是她明确提出将有记者来采访后,装修公司作出的“快速反映”。

记者联系装修公司时,负责人陆先生承认,施工中确存在不足,他们将吸取教训,防止类似情况再发生。 本报记者 罗水元

石鸿泉
文田红
图



狗“遛”老太

秋渐深。一早,天刚蒙蒙亮,张老太已在小区花园里“遛”狗了。

狗是老太孙女玲玲的宠物。早上,狗要出去大小便,玲玲要睡觉,老人起得早,这个任务就落在张老太身上了。

狗狗身强力壮,张老太已 70 多岁了,瘦骨嶙峋佝偻着腰

拉它不动,只能跟着狗。狗快她也快,狗慢她就慢,牵绳始终成一条直线,累得气喘吁吁。在旁人看来,这根本不是老太在遛狗,活脱是狗在“遛”老太。就这样,拉拉扯扯,老太和狗在花园里“遛”得很慢……

有人见到此景急忙拍了照片,写了文章,贴在小区的报栏里。