



告诉我，你在烦点啥？扫描二维码，下载新民邻声APP，前往热线板块说出你的烦心事

与民分忧 为民解难

邻声

回音壁

柴油泄漏

■ 浦东新区同顺大道两港大道交叉口两旁,有人私自设摊售卖柴油,买卖过程中,有柴油泄漏至道路上,存在安全隐患。请管理部门核实情况,尽快清理油污。(@ 周无敌笛)

回音——

经浦东新区城管中队现场查看,未发现私自设摊售卖柴油的现象,但队员发现现场有遗漏下的柴油,已通知养护单位前去清理,目前已经清理完毕。(信源:市民服务热线 12345)

水管爆裂

■ 宝山区锦富路 295 号边上有一处水管爆裂,该路段路面无积水。报修自来水公司,但维修人员表示该处不管。望管理部门联系该处水管负责单位尽快维修。(樊先生)

回音——

经协调,自来水公司已于 9 日下午对该处爆裂水管进行维修。(信源:市民服务热线 12345)

无证设摊

■ 闵行区银都路 3118 弄小区门口存在无证设摊现象,早晨 7 时至 10 时主营服装,下午 14 时至 16 时经营零食,设摊位置靠近自动扶梯,有安全隐患。希望管理部门核实并依法取缔这些小摊。(@colorday)

回音——

经现场查看,该处超市门口确实有设摊现象,已由第三方管理公司人员进行告知,劝离设摊者。(信源:市民服务热线 12345)

社区全媒体 吕倩雯

虚抬价格 虚假宣传

“双11”便宜没摊上,烦恼却一堆

邻声

投诉吧

先预付定金,在支付尾款后能得特惠价,做加法后却发现价格并不便宜……“双 11”期间的网购,便宜没“摊”上,烦恼倒招来一堆。近日,多名消费者向本报反映,部分商家在“双 11”期间玩起价格猫腻,令他们蒙受了损失。“双 11”落幕,而维权的烦恼却刚开始。

预付定金原来是“噱头”

支付一定数量的定金,并在“双 11”当天付清“尾款”,就能以比当天更优惠的价格买到商品。可这一切真的如看上去那样美好么?

今年 10 月 21 日,汪先生在天猫购物时,看到新百伦旗舰店正举行“聚划算”促销活动,先支付 40 元定金,在“双 11”当天支付 339 元尾款后,就可以促销价购买到这款新鞋。“我简单算了算,这样的价格确实比实体店售卖时便宜不少,考虑到又是官方旗舰店,于是就动了心,付了定金。”

然而令汪先生始料未及的是,“双 11”当天,店方这款新鞋的定价为 369 元,比汪先生定金和尾款相加的价格还要便宜 10 元(见网站截屏)。这下汪先生不乐意了,他当即向天猫客服反馈问题,对方表示只能和卖家“商量”,看看能否退回这 10 元差价。

记者致电天猫客服,工作人员表示,将帮汪先生调查处理此事。不过汪先生表示,希望网站方面能够给予商家一定的警告。“我们买家希望有一个优质的购物



平台,毕竟我们首先是冲着‘天猫’来的。” 时隔20天价差上千元

今年 10 月 14 日,市民周小姐在奥佳华天猫旗舰店购买了一台价值 7943.45 元的 OGAWA/奥佳华 OG-7508 摩行者多功能按摩椅。由于临近“双 11”,经常网购的周小姐向商家询问了该款产品“双 11”时是否有更大幅度的价格优惠。“商家当时信誓旦旦地告诉我,‘双 11’时的价格就是目前的价格,不会更便宜了。”在得到肯定的答复后,周小姐就下单付款了。“毕竟早买早享受,我也就没有想那么多。”

随着“双 11”临近,11 月 4 日,周小姐在别处“血拼”时,忽然发现该店内同款的按摩椅价格竟赫然变为 6480 元,足足比当时自己购买时便宜了近 1400 余元!“前后过去没多久,商家就‘变脸’了,我顿时感觉自己被‘忽悠’了。”

周小姐随后联系商家,没想到对方却以周小姐咨询与购买该商品的 ID 不为同一个为由,拒绝了对于差价的补偿。“明明是商家制定的价格前后不一,商家的活动也应面向所有的消费者一视同仁,怎么能够以这样的理由来掩盖自己的失误和过错呢?”

最终,在网站的多次介入协调下,周小姐近日拿到了 900 余元的差价补偿。可她却表示,这个“双 11”却“开心不起来”。

网购平台应做好监管

“商家类似的行为,我认为已经构成了虚假宣传和虚抬价格,消费者的赔偿要求应予以支持。”上海金茂律师事务所律师表示,从两个案例来看,消费者后期的维权确实存在一定难度,得到的赔付与维权成本可能也不成正比。他认为,相应的网络平台应做好监管工作。“入驻商家不是‘捡到篮子里都是菜’,而应拟定相应的制约措施与奖惩机制,培养起诚信环境。”

对消费者而言,在网购时价格无疑是最敏感、最重要的要素之一,往往直接决定了购买与否。因此,不少商家喜欢在价格上“做文章”“玩花活”,这样可以调动消费者购物的积极性。市消保委法务部主任汪鹄表示,商家打折促销原本是很正常的商业行为,如果能够确实给予消费者优惠与便利,那更是互利共赢的好事。不过,如果商家存在“虚假宣传”“虚抬价格”等行为,那会严重伤害消费者的感情。汪鹄坦言,目前广泛的实体店业态、消费者的购物理念与广泛的经营模式都可以倒逼商家将价格“透明化”,让消费者买到“质价等值”的商品。“我认为,目前电商的价格‘水分’与‘秘密’广泛存在,价格问题仍是‘雾里看花’。而谁来揭开‘面纱’,谁来规范市场,还是要由相关部门进一步讨论,并出台相应的政策。”

本报记者 徐驰

消费虽撤销 账单仍上门

直至记者致电联系后银行才停止寄送

邻声

帮依忙

求帮忙

求助人:王先生

今年 1 月,我在美国旅游时,一张民生银行信用卡被盗刷了两笔,共计 500 多美元。我第一时间向银行报告,并按对方要求,前往附近商店刷卡消费,证明卡在我本人手中,银行随后将卡冻结,承诺一定会帮我解决此事。可直到现在,我每月仍会收到信用卡账单,要求我偿还被盗刷的两笔欠款,我多次致电民生银行,他们却答复我,两笔消费均已撤销,不用理会账单。既然如此,为何还要给我寄呢?如果我不还,会不会影响我信用记录?

去调查

据王先生介绍,今年 1 月 7

日,他在美国芝加哥旅游,手机上突然连着收到两条短信,提示他的民生银行信用卡有两笔消费,分别为 307.94 美元和 238.14 美元。“信用卡就在钱包里,一定是被盗刷了!”王先生立即向民生银行信用卡中心报告,并按照工作人员的指示,去附近商店刷了一次卡,以证明信用卡并未遗失。银行随后称,已冻结该信用卡,等他回国后,再办理相关手续,撤销被盗刷的两笔消费。

两个月后,王先生回到上海,带着身份证、护照、信用卡等证件前往银行,填写了相关材料,几天后,银行告知,已清除这两笔消费,王先生不用担心。但此后两个月,王先生仍准时收到信用卡账单,要求他偿还那两笔消费,并且还产生了逾期利息。“不是说已经解决了吗,为何还提醒我还款?”王先生再次致电民生银行,对方答应会尽快

处理。可时至今日,每月的信用卡账单依然准时上门,500 多美元的欠款也赫然在列,只是少了逾期利息一项。王先生又多次联系民生银行,得到的答复却是,他们已撤销了这两笔消费,王先生无需还款,收到的账单也不用理会。“那为何不停止寄送呢?万一影响我信用记录,怎么办?”王先生忧心忡忡。

有结果

记者致电民生银行客服热线,工作人员表示,将把这一情况向有关部门反馈,及时与消费者沟通解决。昨晚,王先生高兴地打来电话,称银行相关负责人已与他联系,对寄送账单给他造成误会表示歉意,并承诺从本月起将停止寄送,王先生的信用记录也不会受到影响。对此结果,他十分满意,并对晚报的帮忙深表感谢。

本报记者 房浩

华锦文
田红图



蔷薇
花下

日前,我去家附近新开张的饮食店吃早点,点了一份大馄饨。可等了老半天都不见馄饨踪影,而比我晚来的食客都已经吃起来。此时,见一位上了年岁的中年女服务员过来,我便很有礼貌地打招呼问道:“阿姨,请问我点的大馄饨好了没有?”孰料,她狠狠地瞪了我一眼冲着我说道:“谁是你阿姨?依不要瞎叫好吗,想要吃就等着。拎不清!”

拎不清

原本我兴致勃勃地来新开店尝鲜,谁知一大早却碰了一鼻子灰,实在扫兴。这时,刚来不久的邻座一位顾客招呼这位“阿姨”服务员说:“美女,我的大馄饨好了吗?”这位服务员好声好气地回答:“请稍等,我马上给你端来。”

我这才恍然大悟,原来是刚才称呼她“阿姨”闯的“祸”,看来是我太“拎不清”了。