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

修剪绿化

■ 莲花路2151弄六街坊物业公司在修剪绿化，但是将香樟树修剪得只剩树干和树枝，据了解整个小区的树木都要操作，希望管理部门制止该情况。（@TH的傻Y不会游泳）

回音——

经了解，绿化修剪方案经小区居委会与业委会讨论通过，由第三方专业的绿化公司实施，不会对树木造成破坏性影响。（信源：市民服务热线12345）

菜贩摆摊

■ 9月20日上午8时，在殷高路149弄的健身场所发现有10多个菜贩在摆摊，但此处是住宅区而不是菜场。（顾先生）

回音——

此次设摊行为是居委会组织的“光明菜篮子”送菜进社区工程，因小区改造，故移至小区内临时摆放。（信源：市民服务热线12345）

断水多日

■ 浦东新区北艾路1500弄16号整栋楼断水，该现象已经连续多日，物业称属自来水公司管，希望管理部门核实并尽快恢复供水。（季先生）

回音——

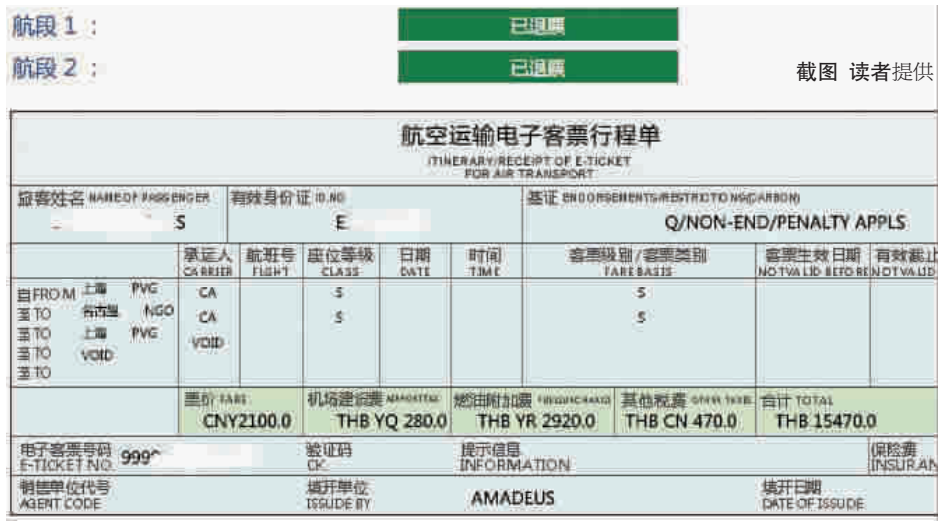
经查，该楼断水是物业内装管漏水导致，现物业已修复。（信源：供水热线962740） 社区全媒体 **吕倩雯**

“阿里”买机票疑遇“阿诈里”

市消保委发出假日警示：希望消费者通过航空公司官网购票

邻声 投诉吧

国庆将临，不少市民已预订了飞机票，打算踏上旅途，度过一个“美美”的假期。然而，“新民邻声—消保委热线”近日却接到不少市民反映，称自己通过阿里旅行网订机票后，代理商却突然“跑路”，“被退票”的他们险些“赔了夫人又折兵”。网络旅游平台的监管漏洞、网络机票代理商的种种猫腻，再一次让人“很受伤”！为此，市消保委发出假日警示：希望消费者能通过航空公司官网购票，避免落入陷阱。



截图 读者提供

已订机票突然被退

市民姚女士反映，她今年8月30日登录阿里旅行网，在一家叫“中天世纪”的航空服务代理商那购买了国庆期间2人往返上海与名古屋的国航机票，4张一共7734元。当天出票后，她就看到了电子客票，通过手机安装的第三方的航班行程APP查询，相应行程也已添加了。随后，姚女士笃笃定定地预订了酒店。

然而，9月22日晚上，APP却推送信息说已经退票！一开始，姚女士以为是诈骗信息。但她联系国航客服后却得到了证实，国航官网上也显示电子客票已退票。此时，如果重新购票，价格将达到原来票价的三倍，4张超过了2万元！

代理商无相应资质

惊诧中，姚女士联系阿里旺旺，但对方没有回复；联系代理商，对方留的是一个山西手机号，已经关机；联系阿里客服，对方在代理商仍可在网上正常交易的情况下却称联系不上，虽能保障出票，保障出行，但不能保障她乘坐原来购买的航班。

姚女士进一步查询发现，和她有相同遭遇的还有6人，而代理商营业执照经营范围中，涉及航空的为“国内航线除香港、澳门、台湾航线以外的航空货运销售代理业务”。也就是说，“中天世纪”没有代理国际客运机票业务的资质。

姚女士又请专业机构查询后发现，她原来所购的机票，从出票到退票，都是由一家在曼谷的公司“代理操作”，“代理费”为1000元——如果代理商跑路，就能从她这里直接“套”走6734元。

监管缺失谁来担责

记者联系阿里旅行客服后，对方回复称相应航班取消了，原代理商“跑了”。它们将给姚女士按原价格重新出票，没有补偿；给其他旅客换航班出票并对他们的每笔订单补偿500元。

姚女士对此并不满意，“我如果不是装了一个第三方的航班行程APP，能提前知道机票被退了吗？如果不是反复多方申诉，能重新出票吗？代理商不具备相应售票资质，这监管上的漏洞到底该由谁来负责？”

记者从相关部门获悉，代理商的“跑路”行为，如被认定为诈骗，按新《消法》规定，则应“退一赔三”。但阿里旅行的“放心出行保障有我”条款中，却没有这方面的明确表述。

无用票号稳住客源

记者进一步调查时，还有其他消费者反映在网上买机票的不愉快经历。如一位消费者反映，为了能早点赶到三亚度假，特意放弃晚上航班而选择价格更贵的白天航班，但下单两小时后，卖家回复称没有抢到票，建议他改乘晚上航班，而他后来改买晚上航班时，价格又比原来的贵了400多元。另一消费者则反映，提前三个月买的机票，在临行前两天比航空公司官网价格还要贵。而在他提出退票要求时，尽管航空公司称提前24小时退票的手续费只是10%，但卖家却要求他支付原票面50%价款的“手续费”。

业内人士介绍，机票代售机构最初出的票号可能是为了“稳住”消费者的无用票号，消费者接受后，代售机构才根据航空公司波动的票价行情低价购票；如果消费者选择退票，他们又会以航空公司收手续费为由收取票价50%的钱款。

本报记者 **罗水元**

【消费提醒】

市消保委表示，国庆节前，机票销售又现高峰，其中确存在不少投诉和问题。为此，他们发出警示，网上机票代售机构与消费者可能不在一个城市，其最初给出的电子票号也不一定是真实的，为防止意外发生，尽可能到航空公司官网购票；如通过网络代售机构购票，拿到票号后，可以登录中国民航信息集团的www.travelsky.com进行网上验证。

如果订票后发现权益被侵害，可及时向消保委和工商部门反映。

刘天林 文 田红 图

蔷薇花下

获物不言谢

某天上午9点多，60多岁的徐阿姨从菜场淘了一大包蔬菜回家。刚走到小区门口，只见墙角旁有只皮夹，静静地躺在地上，徐阿姨弯腰捡起来打开一看，里面是一叠现金，数了数，正好2000元。她想，失主找不到皮夹肯定急死了，便站在那里等失主来吧。

一个小时过去了，两个小时过去了，等过了十二点，徐阿姨看见一位年约三十多岁的男子在四处寻找什么，便走过去问道：“你在找什么？”那男的抬头看了一眼徐阿姨说：“我一个皮夹掉了。”徐阿姨一听，便问道：“里面有什么啊？”男子马上说：“两千元现金。”

徐阿姨便把皮夹交给了男子，他接过后看了看阿姨，没有吱声转身想走，徐阿姨说：“你怎么道理也不懂，连声谢谢也没有？”那男子回过头两眼一瞪：“我急也急死了，侬还要谢？”说罢扬长而去。徐阿姨站在那里哭笑不得。

空调外机出风口 对着居民阳台吹呀吹

经记者联系，物业协调商铺改变机器位置

邻声 帮侬忙

求帮忙

求助人：朱小姐

我家住徐汇区望月路909弄印象欧洲小区，大楼紧邻一幢2层楼高的商用房。最近，这幢商用房开始装修，星巴克咖啡馆即将入驻。令我烦恼的是，星巴克咖啡馆在屋顶上装了两个大型空调外机，空调外机的出风口正对我家阳台。如果不调整方向，热风、噪音等问题不可避免。

去调查

朱小姐告诉记者，这幢商用房是沿街的，此前一直处于空关状态。商用房2楼楼顶与她家3楼几乎齐平。从她家阳台望去，商用房屋顶的两个大型空调外机，出风口的确正对着朱小姐家。

朱小姐和一位邻居向管理小区的东湖物业反映了这一问题，希望商铺能适当调整空调外机位置，减少对居民的影响。物业找到星巴克咖啡馆相关负责人进行了商谈，但事情一时未得到解决。

有结果

记者与管理小区的东湖物业取得联系。物业和星巴克方面做了沟通，对方答应调整空调外机出风口方向。物业工作人员表示，已把两个空调外机的出风口作了调整，从正对居民家中的方向调整为正对沿街马路，“现在没有问题了”。

记者原本以为此事已结束，没想到之后又有一段“插曲”。一周后，朱小姐联系记者，表示对面星巴克楼顶有人正在准备移动空调外机位置，可能要恢复原状。

记者又致电东湖物业。一位工作人员回应，不会发生朱小姐所担心的情况。星巴克楼顶两个空调外机位置上次经过多方协调作过调整后，目前没有发生任何变化。

本报记者 **夏韵 陈浩**