

# 上海市消保委公布2020年一季度投诉处理情况

# 共受理涉疫情投诉8548件

见习记者 张叶荷

本报讯 昨天，记者从上海市消保委获悉，2020年一季度，全市各级消保委共受理消费者投诉28999件，同比下降43.2%。1月21日至3月底，共受理涉疫投诉8548件，占同期受理总量的37.4%，涉及商品和服务金额4977万元，已处理8114件，处理率为94.9%。

据了解，在线购物、网络文娱以及因疫情影响延期或取消的预定式消费等方面的投诉成为一季度焦点。按投诉类别分，商品类投诉8540件，占投诉总量的29.4%。其中服装鞋帽、交通工具、家用电器居商品类投诉前3位，投诉量分别为1592件、999件和915件。其次则是服务类投诉20459件，占

投诉总量的70.6%。其中交通运输服务、网络游戏、教育培训服务居投诉前3位，投诉量分别为6882件、1499件和1259件。

此外，旅游市场受疫情影响大，许多消费者将已预定好的航空票务、宾馆住宿、旅游产品等订单延期或取消。一季度，全市消保委系统共受理旅游及相关服务投诉8060件，其中航空票务5636件、旅游服务1216件、住宿服务835件的投诉较多。航空票务投诉集中在消费者因疫情蔓延、行程取消等因素申请退票，平台收取高额手续费、款项延迟到账、客服难以接通等。旅游产品、宾馆住宿投诉主要集中在消费者申请取消原定行程、酒店订单后，商家拖延处理，退款延迟到账等。

疫情期间，网络游戏也成为不少消费者打发时间的选择，教育培训服务受线下集训限制，大多向线上转移，相关消费纠纷日益突出。一季度，全市消保委系统共受理网络游戏投诉1499件，教育培训服务投诉1259件。网络游戏投诉问题集中在游戏账号被封、收费环节无验证导致超额充值要求退款、虚拟装备被盗等。在线培训投诉问题集中在无法开课、课程预约困难要求退款、线下授课转网课产生价格差额、机构收取高额退款手续费等。

记者了解到，鉴于减少人群聚集的防疫要求，许多消费者选择线上购物送货到家。一季度，全市消保委系统共受理网络销售投诉20890件，其中涉及服装鞋帽1592件、家

用电器915件、家居用品907件、食品639件。此外，由于疫情严峻，消费者对于口罩、消毒液等卫生防疫用品的需求大幅增加，投诉量为732件，同比上升93.7%。主要反映的问题为商品变质或破损导致无法正常使用、已付款订单被取消、物流配送时间过长等。

记者还发现，疫情期间采取的防控措施不可避免地会影响到部分房屋租赁合同的正常履行，导致出租方与承租方之间发生纠纷。一季度，全市消保委系统共受理房屋租赁服务投诉1000件，同比上升49.3%。主要反映的问题为商家在疫情期间突然要求涨租，退租需多扣租金；合同未到期商家强制消费者搬离，对退租退费却无任何解释；疫情期间无法入住出租房，商家仍收取服务费等。

## 这个“刑警”牛 可以“代购”口罩

记者 胡蝶飞

本报讯 多次冒充警察谎称有渠道购买口罩骗钱。近日，虹口区检察院以涉嫌招摇撞骗罪对刘某批准逮捕。

2月15日，刘某到虹口某店铺，称自己是公安干警，要询问某案件细节，攀谈中老板娘徐某对这位“老刑警”尊敬不已。闲聊中，刘某称有渠道拿到口罩，徐某正有需求，于是马上答应，现场付给刘

某500元。刘某留下纸条：“刑警803中队长肖恩，138xxxx6261，警号：803xxxx……”并承诺中午前将口罩送到店里，随后骑车离开。到下午，刘某仍没来送口罩，按留下的号码打过去也无法打通，徐某意识到被骗，慌忙报案。

刘某当晚便被抓获，到案后承认自己冒充警察谎称替人代买口罩诈骗的事实。刘某同时交代在2月初他也曾用同样的方法骗取另外两人各40元。



## 打通生命通道

通讯员 潘路 摄影报道

本报讯 4月8日，奉贤区奉城派出所接到110报警，报警人称“自己停在小区里的一辆金色大众小轿车找不到了”。难道车被偷了？

经了解，原来前一天下午，奉贤区奉城派出所正在例行开展的“打通生命通道”检查中，发现该小区的东侧消防通道的禁停黄线内，停放着一辆金色大众牌小轿车，车主不在车内，通过物业和车主信息查询等方式几经查找，均未联系上车主，为不影响消防车通行，民警决定联系拖车将占用消防车通道的小轿车拖离，并告知物业如车主出现，告知其到派出所接受处理。

4月8日，车主李某在用车时发现自己的车辆不见了，找了一圈之后，车主自己拨打110报案，称自己的车找不到了。于是出现了报警的举动。当天，车主来到派出所，被告知因其车辆停放的区域是消防通道，违反了《中华人民共和国消防法》第六十条第一款第五项之规定，决定给予其200元的行政处罚。此外，拖车和停车场产生费用由车主承担。



## 别墅区神秘菜馆出售“珍馐美馔”

见习记者 张叶荷

本报讯 菜品不出现在菜单上，必须现场或通过电话预定，这是为何？近日，上海铁路运输检察院办理一起在别墅里私自设立菜馆，还向部分熟客提供“珍馐美馔”的案件。

蔡某在本市某高档小区内租赁别墅，在未经工商登记及卫生经营许可的情况下开设私营菜馆，除向食客提供一般海鲜，还向部分熟客提供特殊美食。这些菜品不出现在菜单上，必须在现场或通过电话向

蔡某预定，神秘的隐藏菜单上究竟有什么？侦查机关某日突至蔡某菜馆内进行搜查，当场查获蔡某欲出售的所谓“河猪”冰冻胴体及其鳞片，同时查获锦王蛇等野生动物，上述“河猪”胴体及鳞片经鉴定均来源于马来西亚穿山甲。

经讯问，蔡某承认在其经营的菜馆内，出售穿山甲进行食用的事实，同时供述自己曾经向熟识的食客提供锦王蛇、大雁进行食用的情况。蔡某行为已触犯非法出售珍贵、濒危野生动物制品罪，将受到刑事处罚。

## 月薪2万IT男动歪脑筋 超市“偷天换日”被查

见习记者 翟梦丽 通讯员 黄孟傲

本报讯 廉价商品标签被偷换到了高价商品上，男子屡屡行窃，终难逃法网。近日，松江警方成功破获一起盗窃案。目前，嫌疑人杨某已被依法采取刑事强制措施，令人意想不到的是，杨某竟然是月薪2万元的IT人士。

3月23日，一名超市员工盘点商品时发现多瓶高档酒缺失，于是马上向警方报警。警方接报后，立即开展侦查工作。超市工作人员

表示两天前曾发生异常情况，当时一位顾客扫完一瓶红酒条形码后，却显示出一份香蕉的商品信息和价格。工作人员上前查看，发现红酒标签上覆盖了另外一张条形码，取下后重新扫码，该男子却称红酒不想要了。

工作人员的回忆引起了警方注意，通过调阅店内视频，民警发现这名顾客近1个月以来先后4次将土豆、西兰花、香蕉等价格较为低廉的果蔬条形码调换到高档酒的条形码上，随后至自助收银机处进行自助结账，直至案发。

## 随申码助力民警识破假证件

见习记者 翟梦丽 通讯员 朱晨

本报讯 疫情期间，随申码可以帮助市民方便进出银行、医院、公园等公共场所，近日，长宁交警还巧妙运用随申码识破一名冒用他人驾驶证的驾驶员。

4月1日下午，长宁交警支队民警发现一白色小轿车在兴义路逆行，便将该车拦停。当民警检查驾驶证时，发现了异常：驾驶证照片有点歪斜，且驾驶员年龄与实际不符。民警随即想到，疫情期间使用的

随申码是捆绑身份证件的，就让该驾驶员出示随申码。没想到，驾驶员出示的随申码显示他的名字是康某，而不是驾驶证上的郭某。民警通过系统查询后发现，康某的驾驶证由于超分已被警方扣留。谎言被揭穿，康某交代将自己照片粘贴在亲戚驾驶证上企图蒙混过关的行为。

民警现场对康某逆行的违法行为处以记3分罚款200元，对其使用伪造、变造机动车驾驶证处以扣留机动车，并移交审理部门做进一步处理。

## 除了“招工”还顺便做个“红娘”

记者 陈颖婷 通讯员 丁昊杰

本报讯 疫情期间，有人利用复工复产实行诈骗。近日，浦东公安分局川沙派出所就抓获一名诈骗嫌疑人。

2020年3月16日，浦东公安分局川沙派出所连续接报两起招工被骗案。川沙派出所民警与被害人沟通后发现，两人的受骗经过如出一辙，显然是同一人所为。2020年3月初以来，嫌疑男子使用QQ在招聘群内发布消息称某商场需要四名搬运工，三个小时报酬200元，再加15元饭贴。受害人看到丰厚的报酬心动了，加了嫌疑男子微信后被告知需要交付保证金，

完成工作后同工资一起全部退还。受害人信以为真，使用微信转账，第二天准时来到相约地点后发现微信已被拉黑，这才恍然大悟到自己被骗。

经过综合研判分析，民警掌握了该男子的身份信息。3月24日21时许，专案组民警至惠南地区将嫌疑人胡某当场抓获。在案件梳理期间，民警还发现该男子除了“招工”的诈骗手段外还一饰二角，既做“红娘”又假扮女性，将自己的微信小号介绍给他人后假借网上恋爱，以节日礼物、声称自己生病等名义索要红包实施诈骗。经过审讯，胡某对其诈骗事实供认不讳，目前胡某已被浦东警方依法刑事拘留。

(上接A6版)  
上海市松江区人民法院  
拍卖标的：上海市松江区冬梅路1258弄86号201室(现为：思贤路1370弄86号201室)，建筑面积：129.68平方米，公寓。  
评估价：398万元 起拍价：360万元  
拍卖平台：京东网  
拍卖时间：2020年5月25日10时至5月28日10时  
拍卖辅助机构：上海天城拍卖行  
联系人：刘老师 021-65399288、65731200

上海市第二中级人民法院  
变卖标的：江苏省淮安市盱眙县金鹏大道58号家福广场2幢103室等66套商业用房(即：103、105、106、107、108、111、117、201、202、203、204、205、206、207、208、209、210、211、212、213、214、215、216、217、218、219、

220、221、222、223、224、225、226、227、228、229、301、302、303、304、305、306、307、308、309、310、311、312、313、314、315、316、317、318、319、320、321、322、323、324、325、326、327、328、329、3001室等)，上述房地产合并整体拍卖。建筑总面积：4652.05平方米。土地权属性质：国有建设用地使用权；使用权取得方式：出让；土地用途：其他商服用地；共有宗地(丘)面积：3391.89平方米。土地使用期限：2048年5月29日止。  
变卖价：1016万元 评估价：1586.8万元  
变卖平台：公拍网  
变卖时间：2020年5月9日10时至7月8日10时  
拍卖辅助机构：长江国际拍卖有限公司  
联系人：汤先生 021-32031292  
13901803867

(完)