

文娱、健身、餐饮住宿成投诉热点

一季度本市受理消费投诉逾5.2万件

见习记者 陈友敏

本报讯 上海市消保委昨日通报了2021年一季度投诉处理情况。通报显示,一季度全市各级消保委共受理消费者投诉52080件。

据悉,随着疫情的有效防控和“春节”等节假日效应,文化休闲娱乐消费需求明显增强,一季度,全市消保委系统共受理文娱票务投诉1198件,涉及电影票、文艺演出票、体育赛事票和景点票等。

主要问题包括:消费者购票后,由于客观原因导致无法前往,要求退款或改签遭拒;购买时误填信息,发现后立刻联系客服要求更改信息,客服始终无应答或拒绝更改;以及一些平台通过微信公众号、手机APP低价特惠预售产品,消费者购买后无法预约兑换,且平台不支持退款或退款收取手续费。

2020年12月,消费者陈先生通过微信公众号购买了平台低价预售的游乐园产品,其于今年1月至3月一直无法成功预约使用,向平台提出退款要求遭到拒绝。消保委在介入后发现,平台以广告宣传页面写明“购买后不支持退款”为由拒绝退款或需要支付20%手续费。经消保委调解,商家为消费者作全额退款处理。

在蓬勃发展的健身行业,

一季度,全市消保委系统共受理健身服务类投诉1827件,消费纠纷呈上升趋势,成为投诉的痛点和难点。一些健身机构在履行私教合同期间,存在随意变更教练、课程难以预约、服务态度不佳等问题。还有的健身机构为了吸引消费者购买会员,口头承诺“设备齐全”“免费开放游泳池”,事后无法兑现。而在消费者提出退款申请时,经营者往往设置较长的退款周期拖延退款。

疫情对餐饮住宿等线下服务业造成较大冲击,餐饮业积极拓展线上外卖服务,住宿企业也迅速转型,针对不同消费群体提供个性化服务,推出数字化智能设备和无接触服务。一季度,全市消保委系统共受理餐饮住宿类投诉2498件。一些商家存在宣传不实的问题,平台展示的相关图片与实际不符。今年1月,消费者董先生通过某平台预订酒店住宿服务,到店后发现房间偏小,与广告宣传不一致,且空调无法正常使用,当即向酒店提出退房。酒店表示平台上有明确约定“房间不可取消,不可退订”,因此拒绝为消费者退款。在消保委的介入下,酒店为消费者作退款处理。

此外,餐饮住宿行业还存在消费者购买的优惠“团购”产品无法预约,预订平台和商家皆不给予消费者合理解释,以及一些餐馆只提供手机扫码点餐,不向消费者提供纸质菜单的问题。

上交会探营:

比人脑快3倍 5G“云端机器人”将首次亮相

记者 夏天

本报讯 纤细的手臂,天鹅颈,兰花指,为大家完美演绎了茉莉花舞蹈的中国风精髓,而舞者“小姜”,却是地球上首个5G云端机器人,有一双萌萌的大眼,“骨骼精奇”。在本周四即将开幕的第八届上交会,这系列机器人将集体亮相,展现智慧酒店、智慧教育、智慧零售、智慧社区的来体验。

据介绍,小姜和她的姐妹们拥有一个“5G云脑”。对于人类而

言,大脑有一千亿个神经元,每个神经元基本上有一千个以上的连接,神经网络平均会延迟150毫秒。但是云脑在5G移动通讯赋能下,平均延迟度会降低到50毫秒以下。

2020年新冠疫情爆发之初,“她们”在6天内被生产企业达闼公司准备完毕,交付武汉方舱医院,协助医护人员工作,像一群机器白衣天使。热情的“她们”还与患者交流互动,为他们带去了生机和活力。随后,北京、山东、四川、广西等地为80余家医疗机构都有了“她们”的身影。

作为小姜的生产商,达闼公司在自然语言处理、机器视觉、室内导航等人工智能关键技术领域处于业界领先地位。截至2020年12月,该公司已经拥有近1801项专利申请,在云端机器人领域专利数全球第一。2020年,该公司也被美国商务部列入实体清单。但针对突如其来的“实体清单”,公司总部正式落地上海,以建设世界级人工智能产业集群为目标,整合全球产业链资源和能力,打造全球云端机器人产业基地和生态体系。

市卫健委启动《生物安全法》宣传周活动

见习记者 陈友敏

本报讯 《中华人民共和国生物安全法》将于4月15日起施行。市卫健委于昨日举办“全民国家安全教育日暨《生物安全法》宣传周”开幕仪式,启动了以“生物安全,人人有责,防控疫情,法治同行”为主题的上海市卫生健康系统《生物安全法》宣传周活动。

为加强对临床实验室生物安全管理,提高实验室检验人员生物安全防护意识和防护技能,记者了解到,市卫生健康委将于4月15日

举办“上海市临床实验室生物安全防护技能大赛”,本市参与新型冠状病毒核酸检测的135家医疗机构(含第三方检测机构)参加该项大赛。

比赛内容主要是生物安全防护基础知识和个人三级生物安全防护技能。比赛形式采用生物安全防护基础知识答题和生物安全防护技能现场操作形式。所有参赛选手需在规定的时间内完成现场基础知识答题,并根据每位选手答题的得分情况,选拔出前30名优胜选手进入防护技能现场操作比赛。参加现场操作比赛的选手,通过现场抽签随机分组,由复旦大学、上

海交通大学、市临床检验中心、市卫健委卫生监督所、市院感质控中心、市疾控中心等专家现场打分,根据选手在基础知识答题和现场操作比赛的总成绩确定选手的最终排名。

据悉,在《生物安全法》宣传周期间,市卫健委还将组织《生物安全法》专家解读、举办实验室生物安全新要求与实践培训等活动,并通过媒体宣传、宣传折页发放等多种形式,广泛深入开展《生物安全法》宣传活动,不断提高公众知晓度,推进疫情防控 and 生物安全宣传教育两手抓、双促进。

漫游都没了费用还在收 哑巴亏要吃何时?

“漫游”在2017年已成历史,漫游套餐费却默默被收了43个月?据媒体报道,被收费的对象是一位老年人。因为套餐金额不多,每次扣费时,这位老人都没留意到,直到其子女帮忙整理不用的手机号时才发现。对此,运营商的电话客服在回应中表示,如果不是用户主动取消业务,即使业务已经“不存在”,费用还是会照扣。

运营商不能占了便宜还甩锅

漫游套餐以漫游费的收取为生存基础和前置条件,漫游费被取消后,用户打跨区长途电话和在本地通话一样,不用再多花一分钱,也就根本不需要什么漫游优惠套餐了。

漫游优惠套餐已经没有任何存在的价值,运营商继续收费,失去了政策依据和合理理由,背离了消费者的现实需求。

运营商把“用户主动取消”作为停收漫游套餐费的条件,有明显的“赖费”嫌疑。诚然,用户当初与运营商签订了漫游套餐协议,但国家从政策层面取消漫游费之后,双方订立漫游套餐协议的基础条件就消失了,根据情势变更原则,这样的协议对用户不公平不合理,理应被解除。

《民法典》第五百三十三条规定:合同成立后,合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见的、不属于商业风险的重大变化,继续履行合同对于当事人一方

明显不公平的,受不利影响的当事人可以与对方重新协商;在合理期限内协商不成的,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构变更或者解除合同。

法院或仲裁机构应当结合案件的实际情况,根据公平原则变更或者解除合同。前些年,办理漫游套餐的用户不在少数,且相当一部分用户以为漫游套餐费已自动取消,或没意识到漫游套餐还在。等着用户一个一个地主动找运营商取消,就是一种收费拖延,也是对消费者权益的一种侵害。

漫游套餐不能成为游不走的“吸费套餐”,作为漫游套餐的推出方,作为漫游套餐协议这一格式合同的拟订方,运营商也应在取消漫游费之后,就承担起解除漫游套餐协议的主导责任,在广泛、充分告知用户的基础上,主动对漫游套餐采取统一的取消措施,积极引导用户解除套餐协议,并退还用户多收的套餐费。

这样做,才是对漫游费的彻底叫停,才是对国家“提速降费”政策的有效执行,才符合诚信和公平原则。

该套餐每月只需要1元,的确不算高,但从媒体报道看,相关隐藏收费不是个案,以移动的体量来看,积少成多,未必是一笔小数目。而且,此事的关键并不是套餐费用多少的问题,而是该不该收的问题。没有依据还继续收,那就是侵害消费者合法权益的乱收费。

移动方面表示,“用户不取消便会默认扣费”,言外之意是,责任在消费者。这样的辩解明显是颠倒黑白。既然是统一调整,那对于漫游费的所有相关收费项目,理应全面叫停,将隐藏收费

除了悄悄扣费,取消漫游费还有繁琐的附带问题。媒体援引运营商客服的回应称,对取消漫游费的用户,运营商会补偿100元话费,但该话费不可被“提现”。如果转网或注销号码,该话费不会退还给用户。种种“套路”,其实都在加重消费者的义务。按照相关协议,运营商遇到政府主管部门统一调整资费标准的,应当自规定时间起执行。运营商未按照协议规定取消漫游套餐费,已经有违诚实信用原则。

有人曾把漫游费比作2G时代的产物,但垄断利润时代已经结

还有什么乱收费项目也须一并说清

解释为消费者没有主动退订,无疑是在转嫁责任。

还要注意的,停办却收费的业务,不只是漫游费。比如有网友称,一些在小学里才能用的校园局域网业务,在孩子已经上了初二后才发现仍在继续收费。类似案例说明,一旦运营商的一些收费按钮按下,想要让它的收费冲动停下来有多么困难。

正因如此,即便网上吐槽声浪一片,携号转网、流量降费惠民举措的推进一直都艰辛万分,运营商的提速降费像挤牙膏一样。这种局面说白了,无非是因为平台垄断

地位优势,收费项目不透明等,为运营商通过各种手段“捞钱”创造了便利条件。

因此,对于漫游费等乱收费行为,除了声讨运营商之外,行业监管层面也应该拿出更大的监督力度。一方面,要系统地梳理下还有哪些停不下来的收费项目;另一方面,对于没有任何凭据的乱收费行为,要严厉处罚,让运营商感受到应有的痛感。

无论如何,提速降费不能是口惠而实不至,运营商也不能一边喊着服务民众,一边将手伸进消费者的口袋“捞钱”。

监管部门需加强监督 保护消费者权益

求,运营商对待这笔“生意”的态度,岂能还是“多收一天是一天”?但是,无论运营商要付出怎样的代价,都必须正视市场的力量。如果没有强烈的服务意识和市场意识,运营商便不可能提供优质的服务。而如果服务质量下降,市场终会行使话语权,让运营商为之付出代价。当消费者发现存在变相收取已停办业务费用的问题,应当主动拿起法律武器,向有关行政管理部门进行投诉。从某种程度上来说,消费者的主动维权也是一种“市场发声”的方式。当然,如果消费者维权受阻,有关部门也需要亮明态

度,拿出治理对策。现在,到了终结“漫游费”哑巴亏的时候了。

针对“漫游费被取消了还在收”的情况,接下来,工信、市场监管等部门以及消协也应加强对漫游套餐费等遗留收费、隐藏收费的关注和监督,积极受理投诉举报线索,以约谈、指导、立案查处、曝光批评、发布警示信息、发起公益诉讼等方式向“偷费”行为说“不”,倒逼运营商增强自律意识,守住营销底线,规范收费行为,保护消费者合法权益。

综合北京青年报、新京报、广州日报等 (业勤 整理)