

全省消保委一季度受理投诉情况发布 涉疫情消费投诉占比超过六成

本报记者 陈洋根 通讯员 任倩影

4月2日,省消保委发布今年第一季度全省消保委受理消费投诉情况:共受理投诉与咨询43158件,同比上升33.37%,为消费者挽回经济损失4679万元。值得一提的是,一季度与疫情相关投诉共10854件,占投诉总量的64.38%。其中,口罩投诉4782件,占涉疫投诉总量的44.06%,居涉疫投诉第一;网络购物、餐饮服务、蔬菜油粮和旅游服务投诉分居第二到第五位。

口罩等防疫用品成投诉焦点

疫情防控期间,口罩、酒精、消毒液等防疫用品需求量激增,部分经营者趁机哄抬价格、以次充好、假冒品牌等,严重扰乱市场秩序,成为消费投诉焦点。2020年一季度,全省消保委共受理防疫用品投诉4984件,消费者投诉反映的问题主要有:商家囤积居奇、坐地起价,趁机哄抬物价;虚假宣传,如夸大口罩适用范围,将非N95口罩当作N95口罩售卖;质量问题,部分经营者以次充好,销售假货、“三无”产品;发货超时问题,一方面受疫情影响,快递未完全恢复运营,导致商家发货慢,另一方面部分商家销售的数量远远高于实际库存量,导致消费者

购买的口罩、酒精等无法发货,被随意砍单。

退订纠纷显著增多

受疫情影响,不少消费者事先预定的聚餐、出行、娱乐计划难以成行,导致餐饮、旅游、住宿、酒店、机票等方面退订纠纷增多。2020年一季度,全省消保委共受理退订投诉1576件,消费者投诉反映的问题主要有:餐饮定金退订方面,消费者因疫情防控原因取消年夜饭、春节聚餐、婚宴等,但部分酒店不同意退还订餐定金,从而引发大量投诉;旅游团费退订方面,主要是全额退费难,旅行社虚构机票、住宿等费用要求消费者承担损失,或者向消费者主张违约金;机票退订方面,主要是航空公司或订票平台向消费者收取退票手续费,尤其是涉及国外航班的退订,由于国外航空公司并没有承诺因疫情原因取消出游可以免费退票,消费者损失金额较大,因此产生的消费纠纷也较多。

线上购物投诉明显上升

受疫情影响,网上订餐、买菜、买药等“宅经济”越发繁荣,线上购物投诉也随之增多。2020年一季度,全省消保委共受理网络购物投诉2353件,主要集中在质量、

运输、价格及售后服务等方面。其中,质量问题方面,消费者线上购买的生鲜食品不新鲜、包装不完善、质量有瑕疵、防疫物资以次充好等;运输问题方面,线上购物订单集中导致派送时间延迟,商品运送过程中因防护不当导致被挤压漏洒、损坏等;价格问题方面,部分商家借机大幅涨价、不明码标价、额外收取配送费等;售后服务问题方面,消费者线上购买的商品尤其是通过微商购买的商品不按时发货、退换货困难、快递派送慢、超过系统设定的退货时间后商家不同意退货等。

未成年人 网络游戏消费问题突出

如今,未成年人接触网络游戏更加便捷,尤其是疫情防控期间,一些未成年人以上网课为名偷玩游戏,甚至背着监护人进行大额游戏充值消费并删除提示信息。涉及未成年人网络游戏消费问题的主要投诉有:无需实名认证即可登录游戏,部分网络游戏经营者未落实国家有关规定,在没有进行实名认证的情况下就能登录游戏并进行充值;部分网络游戏经营者未限定未成年人充值上限,并未采取有效措施验证充值人身份,导致未成年人网络游戏超额充值纠纷频发。

(上接1版)

“我们和企业负责人多次协商,但经济补偿金始终无法谈拢。无奈,我们申请了劳动仲裁。”当事人之一陈先生说。

安吉县劳动人事争议仲裁院副院长黎春明马上对案件进行梳理,根据劳动合同法及相关规定进行劳动仲裁,最终裁决该公司另支付三人经济补偿金。“很满意,真实感受到了法律的作用!”陈先生说,当地法律宣传多,大家遇事都知道要“找法”。

这起矛盾纠纷的处理,正是安吉百姓“办事依法、遇事找法”的一个缩影。为贯彻落实中央全面依法治国委员会第三次会议提出的“要教育引导农村广大干部群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法,积极推进法治乡村建设”的要求,安吉县派驻律师到社会矛盾纠纷调处化解中心,同时建立了“访、调、诉”一体化机制,将人民、行政、司法三大调解和司法裁判相结合,形成闭环处置模式,运用法治方式化解社会矛盾纠纷。

变“信访”为“信法”

安吉余村,在用实际行动诠释着“两山”理念的同时,也在乡村治理的道路上探索“三治融合”新经验。该村在全县首创村聘法律顾问,并将重大事务的决策权交给村民大会,同时充分发挥乡贤作用。十几年来,余村无一起刑事案件,无一起群体性事件,无一人越级上访,全村各类矛盾纠纷调处率和调解成功率均达到100%。

“我们把‘余村经验’和‘枫桥经验’相结合,在中心探索出情、理、法融合的多维调解新路径,通过聘请社会威望高、群众认可的调解员和乡贤人士,拉近与当事人的距离,从而让群众变‘信访’为‘信法’。”余洪波说,安吉的矛盾纠纷70%调处化解在基层,30%才流转到中心,真正实现了小事不出村、大事不出镇、县域矛盾不上交。

“及时化解矛盾纠纷,把群众合理合法的利益诉求解决好,是提升社会治理水平的重要手段。”余洪波表示,他们将按照习近平总书记的重要指示精神,有效整合资源、科学规范管理,不断推进社会治理体系和治理能力现代化。

“船边直提” 助力通关再提速

近日,在嘉兴口岸乍浦港区一二期码头,一个进口集装箱从货轮吊起后,装上停在船边的集装箱卡车,直接被运往相关公司。据介绍,这是杭州关区首批通过“船边直提”作业模式进口的货物,从卸船到离开港区卡口仅耗时30分钟。

“船边直提”模式下,企业在货轮到港前向海关报关、完税,海关提前完成信息审核,当货轮抵港时无需查验的货物可在船边直接卸下装车、提离码头。“与传统模式相比,‘船边直提’模式免去了集装箱在港区堆存与多次装卸环节,实现车船直连,有效提升运输效率、降低物流成本。”嘉兴海关相关人士说。

通讯员 沈斌 戚昱 蒋叶峰 王轶星



又是一年清明至 且上云端寄哀思 我省监狱民警绿色祭扫缅怀战友

本报记者 王春苗 通讯员 王郑

又是一年清明节,在当前疫情防控时期,全省监狱民警用绿色、低碳的祭扫方式,向逝去的战友表达缅怀之情。

2020年4月4日,是省第六监狱民警柯甫贤离开的第3937天。为缅怀曾经的好战友、好领导,监狱第一时间在微信公众号推出“青山埋忠骨 热血铸警魂”一文表达怀念,并链接到杭州南山陵园网,让疫情期间不能前往陵园祭扫的民警有了向战友表达哀思的平台。祭扫者只要识别微信中推送的二维码进入,点击网上祭扫,就可以在线祭拜,献花、点香炉、留言等功能一应俱全。“通过这样的纪念形式,我们可以更好地了解前辈们的事迹。”参

加网上祭扫的青年民警黄昶宝说,作为新时代的监狱警察,要继承先烈遗志,为监狱事业发展作出自己的贡献。

借助云端寄托哀思的还有省十里坪监狱的民警。今年3月中旬,该监狱民警麻超就在想,今年清明节,同事们都在封闭执勤,且受疫情影响,各地都暂缓举办群体性祭祀活动。那么,该如何追思老战友房新桥呢?他联系同样是监狱民警的房新桥孙子房锴,请他通过“衢州民政”微信公众号自动生成“房新桥纪念馆”。“点开纪念馆的链接,伴随着哀婉的音乐,老房的图像、事迹一一呈现,很生动。”麻超说。

这几天,省第一监狱的民警也向曾经的战友郑天云送去了“云端的思念”。2019年4月1日,郑天云倒在了工作岗位

上,去世周年又逢清明,省一监的民警们把这份怀念放在了心上。在监狱领导的支持下,宣教科民警余君策划了网络祭扫,当天就有近百名同事参加。

在各种云端祭扫方式中,省第五监狱制作的“向英雄致敬”H5令人印象深刻。从为何开展云端祭扫,到烈士的英雄事迹,全都作了详细的介绍。黑白留言板上,写满了对烈士的敬意。借助这个云端平台,民警们向烈士敬上一炷“香”、献上一束“花”,将思念和敬意寄托云端。

“清明祭扫,主要是表达对逝者的思念。‘云祭扫’不仅能超越时空寄托哀思,还能节约物力和交通成本,在疫情防控的特殊时期,这种方式挺好的。”省五监民警赵肯成的这番话说出了不少民警的心声。



本报职业道德监督电话:
0571-85310013