



网上消费很精彩 网上消费也无奈

——《湘问·投诉直通车》投诉情况分析

史学慧 文杰 谢龙彪 戴仲辉

随着科技的发展,互联网正在以惊人的速度进入千家万户,越来越多的消费者利用网络进行交易活动,在传统市场之外,建立了一个全新的、无形的消费市场。可是,消费者在享受网络世界带来的便捷时,也往往容易受到伤害。据湖南日报社融媒体问政监督平台《湘问·投诉直通车》统计,2018年,该平台共收到消费类投诉逾4万件,与“互联网+”有关的消费投诉比上年增长了15%,占了消费投诉总量的7成。其中,在线教育、共享经济、网约车、网络预付预订、二手交易、情感服务等领域的投诉比较集中。

在线教育野蛮生长,问题层出不穷

随着“互联网+”不断成熟和人们对教育重视程度的不断提升,传统单一的线下教育方式已无法满足时代需求,“互联网+教育”即在线教育的新模式应运而生。据统计,中国在线教育用户规模已达1.72亿,未来在线教育市场将以超过20%的增速发展。

在线教育迅猛发展的同时,竞争无序、管理混乱、师资匮乏、教学水平参差不齐等问题也层出不穷,网友投诉居高不下。2018年,《湘问·投诉直通车》平台涉及在线教育领域的投诉超3000条,其中“退费难”问题被吐槽最多,“培训贷”屡遭诟病。案师网、达内教育、51talk等近20家在线机构被消费者投诉最多。

网民刘女士称,她在51talk平台报名学习英语,因工作忙的原因,上课延期了一次。1月9日,平台竟然对她的账号予以封号,并告知她剩余的200多节课全部作废。“我与51talk平台没有签订任何这方面的合同,平台仅单方面告知便封号,这样的做法实在太霸道”。刘女士希望有监管部门能介入此事,督促对方恢复课时或退还学费。

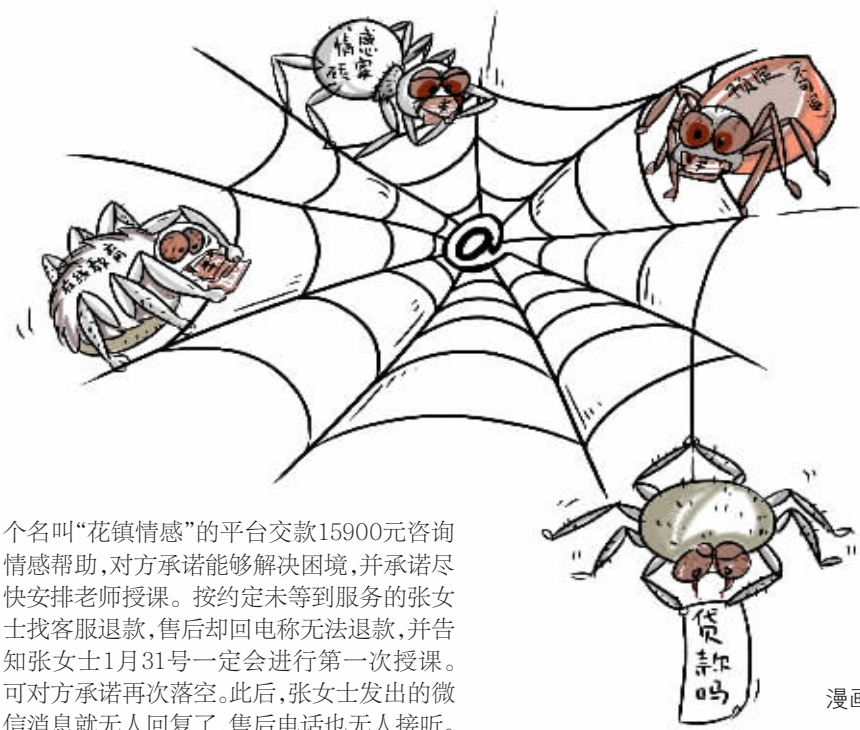
如何强化监管,打造网友满意的在线教育,成为当前重要的社会课题。

情感问题找网上专家,丢了钱包又伤心

随着社会观念的改变,婚恋情感问题日益成为普遍的社会问题,网络情感咨询服务渐趋流行。一些机构大肆标榜“私人订制”“AI智能配对”“专业红娘牵线”“百分百有效”,服务费用动辄几千上万元。客户付款后,效果却往往难以保证,程式化、机械化的情感招式令不少消费者丢了钱包又伤心。

“情感服务”领域被投诉主体主要集中在情感咨询机构和线上红娘平台,《湘问·投诉直通车》2018年度数据显示,全年共收到相关投诉623条,夸大宣传、二次收费、把关不严、服务不过关、退费难等问题成为主要诉求,有的甚至干脆只收钱不服务。有缘网、广州吸引家情感、百合网分别以152条、55条和45条的投诉量位居前三,花镇情感、橘子情感、广州他她情感、广州恋一生情感、简爱情感、暖爱情感、小鹿情感、成都挽心情感、咨我情感等机构均被投诉。

1月28日,张女士因婚姻问题,在网上



漫画/傅汝萍

个名叫“花镇情感”的平台交款15900元咨询情感帮助,对方承诺能够解决困境,并承诺尽快安排老师授课。按约定未等到服务的张女士找客服退款,售后却回电称无法退款,并告知张女士1月31号一定会进行第一次授课。可对对方承诺再次落空。此后,张女士发出的微信消息就无人回复了,售后电话也无人接听。

网络预订陷阱多多,让人防不胜防

网络预订也越来越成时尚,可是,在这种动手动脚就能完成的交易方式中,也存在不少陷阱和隐患。《湘问·投诉直通车》2018年度涉及在线预订服务及退费问题的投诉1300余条。在涉诉的多家平台中,智行APP的有效投诉量位居榜首,飞猪网在订酒店方面被投诉预订后不可取消,美团订酒店和买电影票不能退的问题屡被提及。网友吐槽最多的问题主要表现在:

预订后不可取消更改:在众多提供在线预订服务的平台查询可发现,多数商家将订单设置为不可取消更改,且部分平台“不可取消更改”的提醒标识设置较为隐蔽,容易误导消费者。

高额手续费:有些商家将订单设置成可在一定时间内取消,但要收取高额费用,有网友反映短短几分钟,就被扣除了69%的费用。在机票退订上,不少商家无视航空公司的规定,乱收退改签费。

强制捆绑搭售:默认勾选“加速包”、捆绑搭售、隐藏消费等是网友吐槽较多的问题。利用界面设置或隐藏说明信息或特价优惠活动等手段,诱导消费者购买,当网友要求退票退款时,这些增值服务却不退款。

虚假宣传:商家为吸引消费者不惜夸大、隐瞒、捏造虚假信息,平台视而不见、敷衍了事,造成酒店以次充好,页面显示距离与实际不符,特价机票、门票不退不换,捆绑销售,临时加价等问题频发。

记者了解到,在电子商务研究中心发布的《2018年Q3全国生活服务电商TOP20消费评级榜》中,飞猪、猫眼、大麦网、途牛等11家平台因用户满意度较低,被列入“不建议下单”名单。

暴利又暴力的网贷催收

网贷、消费贷领域的乱象,一直备受关

注。记者通过梳理《湘问·投诉直通车》2018年度数据发现,全年平台共收到5841条“网贷”相关投诉,其中2194条直指网贷平台“暴力催收”。“致富”投诉量位居榜首,总量为872条。在所有投诉中,“高息”和“暴力催收”成为核心高频关键词,“下款不实”“收砍头息”“年利率超高”成为用户拖欠还款的最直接原因。

威胁、恐吓是惯用手段。有网友投诉:2018年11月份,他在致富万卡一共借了7000块,没多久客服却要他还12200多,还恐吓说,如果不按时归还,就给他的朋友亲戚打电话。还有网友求助:“我老婆在闪银及借贷款2433元,分两个月还款,每月还1500左右,还了一个月后忘记了,他们说连利息一起要还6000多元。催收人员就像黑社会大哥一样,要我准备1万元等他们上门来收,不然就要带走我小孩。”

强制放贷索取高额费用。张先生一直愤愤不已:1月16日,他在维信卡卡贷申请贷款,由于对方放款不及时就取消了。没想到2小时后卡卡贷强制放款,不仅向他索要一万元的本金,还向他收取利息、担保费、保险费等额外费用。这种方式与强盗无异?

近年来,裸贷、校园贷乱象更是频发。随着网贷公司的贷后管理业务外包,催收平台也日益火爆。几年间,网贷公司和催收平台一起赚得盆满钵满,给外界留下了“暴利”+“暴力”的行业印象。

据网贷之家统计数据,2018年5月末到12月之间,有873家平台退出。尽管政策不断收紧,却仍有不少网贷平台在钻政策和法律的空子,进行一些换汤不换药的违规操作。

由于互联网交易的特殊性以及目前针对互联网的消费者权益保护机制尚不完善,消费者维权依旧困难重重。面对网上消费种种乱象,消费者呼吁必须加强对互联网消费金融的监管,健全信用体系和防止欺诈行为,加大犯罪打击力度,从而促进互联网消费的健康发展。

一条街上竟有几种电价 永兴马田镇用电何时同网同价

编辑同志:

我是永兴县马田镇人,居住在马田镇新市场马田兴隆街中段。国家搞电网改造多年,旨在同网同价,减少百姓用电费用。然而,我们同一条街上竟有几种不同的用电价格:第一个是农网,第二个是去年新安装的郴电国际,第三个是本地私人老板管理的电,且不同的老板价格也不一样。本地的电费很贵,我们希望用上便宜电,但新电路就是安装不到我们家里来。我们何时才能享受到国家的优惠用电政策? 一居民

记者追踪:

2月26日,永兴县马田镇人民政府就此回复说,经调查核实,居民反映的情况基本属实。该镇新市场周围有五台私人管理的变压器,管理人员不一样,电费收取的价格也不一样。几台私人管理的变压器情况如下:从1987年马田镇新市场规划建设至2002年,新市场的供电一直由原永兴县供电公司、马田供电所委托私人管理供应绝大多数居民用电;2002年后新市场重新改造,用电量大增,开发商新增变压器一台,2008年新市场改造完成后,开发商把管理供电权也转让给了私人;1995年邱家村一村民在新市场建电池厂也增设了一台变压器供电,

2002年电池厂倒闭后,该村民将变压器的管理权转让给了私人;君临花园是2011年由私人业主开发,供电也由开发商提供,后开发商把供电管理权转让给了私人。还有一台私人拥有管理权的变压器是从上世纪九十年代初由永兴县供电公司、马田供电所授权供应新市场零散居民用电至今。

目前,马田镇新市场兴隆街东西两段大部分居民为胡碑下社区和红星村村民,这两段村民用电分别属于胡碑下社区和红星村管理,用户照明用电为居民用电,按0.588元/度收取,而中段是新市场的商业区,居民大多数是“外来户”,不属于任何村管理,住户用电一直由胡碑下社区私人代管,住户电价按照商业用电0.75元/度收取,比居民照明用电收费要高。

为了解决这一历史遗留问题,镇政府已多次向郴电国际永兴分公司争取,该公司已对该镇镇区农网改造进行立项,并于2018年12月27日由郴电国际永兴分公司农网办招标成功并签好施工合同,现施工队正在做前期准备工作,计划2019年10月底改造完成。改造完成后,马田镇新市场住户用电电价将全部按郴电国际规定的一电价收取,从根本上解决电费收取不一致的现象。

湖南日报记者 欧金玉

办生育证为何还这么麻烦

编辑同志:

我全家都在长沙打工,为办准生证,我专门从长沙请假回老家绥宁县金屋塘镇。孩子是头胎,在长沙时我就通过电话与镇卫计办主任说好,并咨询清楚办理条件,可回去办理时,一些办理条件就变了。主任说要到女方村里开婚育状况证明,再去男方村里开婚育状况证明,还要去县妇幼保健院检查,我妻子已怀孕3个多月,从长沙带回的湘雅医院的相关检查一律不认。为了这个证,我必须乘车2小时到我妻子的老家洞口,然后再花2小时回到县城,县城再回到镇上又需2小时,耗时不少。我们在女方所在地卫计委办及长沙居住的社区咨询相关情况,回答出乎意料,以上三份证明都不需要,只需双方户口、身份证、照片及双方在场即可办理。绥宁县办生育证为何这么难? 一村民

记者追踪:

对此,绥宁县金屋塘镇卫计办回复称,根据《湖南省人口与计划生育管理条例》规定,在办理一孩《生育服务证》时必须准备以下材料:男女双方身份证复印件;男女双方户口簿复印件;男女双方结婚证复印件;户籍地不在本镇的需户口所在地出具婚育情况证明或承诺书;怀孕后需到县妇幼保健院进行“孕前优生健康检查”。3月1日,投诉人到金屋塘卫计办办理《一孩生育服务证》

时,当事人提供的材料中,缺少县妇幼保健院“孕前优生健康检查”的单据及户口所在地出具的婚育情况证明(女方系洞口县)或承诺书。

是否真的必须要到县妇幼保健院做“孕前优生健康检查”?3月14日,记者致电绥宁县卫计局,相关工作人员告诉记者,这是免费项目,自愿检查。关于双方在户口所在地开具婚育情况证明或承诺书,完全可以用双方出具承诺书的方式。

记者又查阅了《湖南省生育服务登记和生育证管理办法》,该办法明确规定:办理生育服务证需提交以下资料:(一)结婚证;(二)夫妻一方居民身份证、2寸免冠近照2张。办法第十三条还规定,依托协查减少申请人举证材料。申请人提交公民身份证号码,通过全员人口数据库或相关工作网络能查明其婚育情况的,申请人可以不提交婚育状况证明材料。多级卫生计生机构在登记、办证过程中,因申请人婚育情况不明需要异地核实的,应发协查申请,协查单位须在3个工作日内反馈核查情况。从这些规定可以看出,并不需要群众东奔西跑去自己办理婚育证明。

卫计部门对头胎和二胎提供的是备案登记的服务,而不是为难群众,全面放开二胎这么久了,一些基层单位还是没有改变服务理念,实在是让人遗憾。

湖南日报记者 田燕

晓园公园为何设立“园中园”

编辑同志:

2月24日,我与65岁的母亲及小孩前往长沙晓园公园玩耍。走到园内“崇贤馆”时,刚进去就有一男子冲过来呵斥:“这里不准玩!你们给我滚出去!”我据理力争,这是向市民免费开放的公园,为何不能在这里玩?该男子叫嚣:我是“崇贤馆”的老板,进了“崇贤馆”就必须听我的!硬是将我老弱妇孺一行四人赶出馆外。

国家早已明令禁止,公园内不得以任何形式设立私人会所,为何“崇贤馆”能堂而皇之在公园内圈地,设立“园中园”,驱赶游客? 柏理

记者追踪:

2月27日,长沙市晓园管理处回复说,该园高度重视该游客投诉,安排专人进行调查

处理,并明确告知:“崇贤馆”并非“私园”,而是晓园公园的一处物业,位于该园东北区,占地面积约2000余平方米,地上建有四合院式两层仿古建筑1300平方米。2016年,经长沙市园林管理局同意,该园通过公开招投标方式,确定湖南省崇贤馆文化产业有限公司为东苑文化展示中心中标单位,经营内容主要是园林园艺技术培训、市民国学课堂、书法创作与展示等文化内涵公益类项目。“崇贤馆”的设立合规合法,是对市民免费开放的重要文化传播阵地,晓园也一直秉持“公园姓公”的办园理念,并非老板“私园”,更不是私密会所。“崇贤馆”负责人已认识到自己在事发时的急躁和不冷静,愿意就此事与投诉人进行沟通,以尽快化解矛盾。

湖南日报记者 欧金玉

学生公寓装空调费用怎么收

编辑同志:

我们是湖南幼儿师范高等专科学校的学生,学校上学期给每个寝室安装了空调,但是没有给我们发放遥控器,要我们用软件操控空调,电费由我们自己缴。但是这学期,学校非要我们交钱领遥控器,一个人160元,一个寝室差不多就960元,我们在校时间不长,又用不到几次空调,电费都是我们自己出,为何还要交钱,这种收费合理吗? 一学生

记者追踪:

湖南幼儿师范高等专科学校回复称:为改善学生居住环境,2018年,经校党委常委会研究同意,参照其他高校空调运营模式,决定采取社会化投资的方式引进空调安装服务公司从事学生公寓空调安装运营工作。2018年通过公开招标,汉寿县宏达家电有限公司中标,经协商,决定由汉寿县宏达家电有限公司全额垫资购买空调1333台,并负责进行前期安装及后勤日常维护,所有空调已于2018年9月15日前全部安装完毕,共

计使用资金450万元。因空调租赁合同等文件未及时签订,空调遥控器未及时发放,但学生可用手机APP操控使用空调。根据《关于印发湖南省学校学生公寓价格管理办法的通知》(湘发改价费〔2017〕915号)文件规定:“经价格、教育主管部门实地审核同意后,在已定类别价格标准的基础上,一类、二类、三类学生公寓每人每年加收空调使用维护费100元、80元、50元,空调电费按计量由学生缴费”。考虑到我校部分学生经济比较困难,湖南幼儿师范高等专科学校与汉寿县宏达家电有限公司反复磋商,报常德市发展和改革委员会核定,按规定可收取空调使用维护费每生每年80元(常发改函〔2018〕28号),故汉寿县宏达家电有限公司按学生在校学制时间,分级核定了学生需缴纳空调使用费标准。2月25日起,该公司派员在学校按标准收取。该同学反映交160元就是两年的空调使用维护费,湖南幼儿师范高等专科学校未收取任何费用。

湖南日报记者 田燕

呼吁建议

盼望车辆违章消分更方便

编辑同志:

我于2月22日去长沙市岳麓交警大队办理非车辆本人驾照违章消分(这种消分必须在窗口办理),但被告知必须网上预约,我事先不知道,白跑了一趟。然后,我又跑到高新区大队,被告知所有交警大队窗口都要先网上预约。我到网上去预约,发现高新区大队当天的已经被全部预约满了,但窗口并没有人在办理业务,即使窗口空闲,我当时在现场也办理不了。于是,我在他们的预约公众号上刷了几次,终于预约到了岳麓大队下午4:00-4:50的号。于是,我又重新折回岳麓大队,但排队半天终于轮到我办理的时候,又说必须用消分驾照人的身份证预约,而我用车辆所有人的身份证预约的,这个要求在预约时,没有任何明确的提示,也没有相关人员告知。这

样,我往返白跑了3次。再到网上预约时,下个星期几个交警队早已预约满了。

我走出交警队的时候,还有不少黄牛在交警队门口公然说帮人消分,说能马上到窗口办理。以前不要预约,可以排队拿号,拿到号就可以办理,为什么有些措施越改老百姓越难办事了呢?

一市民

记者追踪:

对于市民反映的预约难,交警部门向本报回复称,对窗口处罚业务实行预约办理,正是为了解决群众长时间排队或黄牛扰乱办公秩序的问题。交通违法行为的处罚应当由当事人驾驶人接受处理,预约业务设置由驾驶人本人申请是恰当的。针对目前窗口排队长的

情况,交警部门正在通过延时办公、增设窗口等办法缓解,如窗口确有冗余或群众有紧急情况,可由民警申请增加预约号。

从业务规范上,支队要求所有窗口业务须提前通过“便民服务桥”微信进行预约才能受理,且后台设置每一个驾驶人一天只能申请一次交通违法行为处理预约,一个月最多预约三次,如当天预约取消后,不能再预约当天的业务。对于受理的窗口业务,民警严格进行法律责任告知,警示向公安机关提供虚假证言的法律后果。通过多项措施并举,最大可能地打压了“黄牛”党生存空间。针对舆情反映的情况,长沙交警已通报各单位注意发现和预防,并将进一步加强业务监管。

记者已接到几个市民关于长沙市各交警大队办理违章业务预约难、消分难的反映,改进措施就是为了更方便群众,希望交警部门重视群众反映,进一步优化便民措施。

湖南日报记者 田燕

微言微语

长沙医保卡办理有困难

目前,长沙市医保报销必须凭社保卡一卡通,医保个人账户进账又发到长沙银行的医保卡,医保一人就要手持两卡,很不方便。长沙银行的医保卡制卡需要参保人员注册登录个人cs12333账户,在线拍照及上传身份证信息后2-3个月后才能制卡。对于蓝思科技这种一线员工达几万人的企业,一线员工的整体文化素质参差不齐,让他们自己去操作电脑完成注册是一件难事。然而对于员工而言,公司为他们参保,按时足额缴纳社保费用,就是不希望看到员工该享有的社保福利因为流程复杂化不能及时享有。请求长沙市人社局加快统筹社保卡一卡通使用事宜,医保卡的发放希望医保中心和银行衔接,简便快捷地为群众服务,而不是将流程搞得越来越麻烦。

祝萍

户口被派出所草率注销

我叫李菊秀,64岁,已退休在家,家住资兴市阳安路宇宇村。3月份,我到劳动局进行老人退休认证,居然认证无效,经询问,劳动局工作人员说,出现这样的情况一般是派出所把户口注销了,随后,要求我手举报纸拍照认证。回家后,我去询问朋友才知道,小区1栋有一个同名同姓的人死亡,她的子女去派出所注销户口,工作人员随手就将我的户口也注销了。派出所的工作人员如此草率办事,给我造成了极大的困扰,应给我个满意的答复。

李菊秀

愿景国际未验收就收物业费

永州愿景国际10栋、11栋、12栋,经房产局质检站确认2018年11月22日才竣工验收,但永州愿景国际物业强制要求从2018年9月1日开始收物业费,否则拒绝交房给

业主。根据《永州市物业管理条例实施细则》第三条规定:物业管理必须是经批准兴建并竣工验收的各类建筑物及其附属的设施、设备相关场所。业主也多次投诉到永州市物业管理办公室,均未得到合理答复。希望有关部门管管。

魏先生

APP上买鸡蛋不发货

我去年12月在一个名叫“湘咯咯”的APP上订购了一年分12次送的农家土鸡蛋,共360枚,每月30枚。然而只送了一次,就没有再送了。网上客服打不开,也没有客服电话,不知如何联系?该APP自我介绍是这样写的:“湘咯咯”共享超市全国连锁店,湖南湘咯咯生态农业旅游开发有限公司,地址是湖南邵阳市洞口县文昌街道磉口路130号。

叶金权