

跑路的健身房、被洗坏的大牌鞋、被误导下单却退不了的演唱会门票 本报放心消费栏目上线半月来,已多次帮消费者维权成功

浙里3·15

仍是进行时

本报记者 周夏林 马焱

今年3·15国际消费者权益日,为了更好地诠释“激发消费活力”年主题的涵义,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,浙江省消保委与潮新闻联手推出的“放心消费·‘浙’里最美”栏目。栏目上线后,我们对消费纠纷类话题一直保持着较高的敏感度,涉及金融消费、线上线下消费,培训平台、机构,健身机构、演唱会售票等诸多消费领域。

半个月过去了,我们在曝光问题的同时,也帮助消费者找出解决方案,用真实案例打消消费者的顾虑,让消费者敢消费、放心消费。



视觉中国供图

A 多次帮助消费者成功维权 浙里3·15仍是进行时

栏目推出后,读者、消费者都极为关注,这些报道不仅客观如实地反映了消费者遇到的问题和困惑,还推进了问题的解决,并达成了成功维权。

想买林俊杰演唱会的门票,下单后却发现变成了李克勤的,再想退订单,却要收50%的手续费,南京魏女士在猫眼上买票就遇到了这样的糟心事。记者查询发现,在黑猫投诉平台、小红书上还有不少类似案例,随后记者两次致电猫眼客服,客服回应系统并无异常,无权全额退款,随后记者再次提供录屏证据提出质疑。3月22日,记者发出追问“被指条款‘霸王又冷血’,演唱会退票为啥又贵又难?”引发众多网友共鸣。

在记者与猫眼多次沟通后,3月23日,猫眼演出官方发出公告,与多方协商最终达成取消对这部分用户收取手续费决定,维权成功的林俊杰粉丝也给记者寄来了感谢的锦旗。

苏女士将其价值2863元的鞋邮寄到某洗衣机构进行清洗,但收到鞋后她发现两只鞋的内侧鞋帮出现了大面积磨损不能再穿了,店家只愿意赔偿10倍清洗费——299元。记者在采访中发现,近年来越来越多的消费者选择将家中衣服鞋子拿到洗衣店清洗,由此引发的纠纷也呈集中爆发之势。最终,经记者多次协商,苏女士和机构达成赔偿协议。

B 看似“无解”的维权难题 我们也会继续关注

去年9月舒适堡“暴雷”之后,各地舒适堡出现关店潮,今年年初,萧山一家舒适堡迟迟不开店,但已经有多人在该店办卡。如何生存?办卡的会员何去何从?潮新闻记者辗转找到了舒适堡浙江区的负责人,他表示正积极妥善处理相关事宜。

奢侈品维权一直是大众关注的焦点,陈先生在古驰GUCCI杭州万象城店购入一双8500元的老爹鞋,鞋子刚穿一周就出现开胶的问题。潮新闻记者联系了古驰GUCCI杭州万象城店,店员表示并非质量问题,可以免费维修,一经报道引发网友关注和热议。如果遇到此类情况,消费者该如何维权?潮新闻记者将持续关注。

汪先生向记者帮求助,他的公司买了个蒸柜,发现质量有问题要求退货退款,商家同意,但是却卡在物流上。这个重达150公斤的蒸柜一直以来面临着没有快递或者物流公司愿意接单的尴尬局面,无法退货导致无法退款。经潮新闻记者从几个物流公司了解到,这个蒸柜由于重量问题,需要大件物流公司承运,而大件物流公司则反映,王先生这个收货地址的厂家经常以货物破损

放心消费 “浙里最美”
消费投诉, 我潮新闻

半月报

1. 品牌鞋被洗坏, 店家只愿赔10倍清洗费, 记者介入后全额退款
净量曝光: 71W 曝光星级: ★★★★★
2. 演唱会门票下单后变成李克勤, 记者介入后全额退款
净量曝光: 35W 曝光星级: ★★★★★
3. 洗衣店清洗鞋子, 店家只愿赔10倍清洗费, 记者介入后全额退款
净量曝光: 47W 曝光星级: ★★★★★
4. 想买林俊杰演唱会门票, 下单后变成李克勤, 记者介入后全额退款
净量曝光: 28W 曝光星级: ★★★★★
5. “舒适堡关门潮”下的“办卡族”, 记者介入后全额退款
净量曝光: 21W 曝光星级: ★★★★★
6. 奢侈品老爹鞋开胶, 店家只愿免费维修, 记者介入后全额退款
净量曝光: 194W 曝光星级: ★★★★★

潮新闻财经中心出品
3·15
顾喆翡 制图

为由拒收,产生的货损及运费损失让发件客户找快递物流公司索赔,因此该地址已被限收。顾客、商家、厂家能否协商好?这个闹心的蒸柜到底能否退货成功?我们还将继续关注。

如果你也在消费过程中遇到了这样那样的问题,如果你也有消费故事或经验想要和大家分享,如果你对我们的栏目有什么好的建议,那就赶紧打开潮新闻app,向我们爆料吧!

C 消费调查和比较试验聚焦什么 快来扫码投票吧

过去一年,浙江省消保委围绕宠物食品、儿童学习平板、血氧仪、学生文具、家用除湿机、婴儿电动摇椅等商品开展了比较试验。今年3·15期间,更是重磅推出“打车收费不透明?浙江省消保委助推网约车行业规范发展”“浙江省消保委点评全屋定制合同发现诸多问题,被约谈企业整改积极”等相关话题,直指当下热门消费痛点。

今年,浙江省消保委联合潮新闻,借助“放心消费·‘浙’里最美”专栏,继续开展消费调查和比较试验活动。为了更好地服务消费者,让消费调查和比较试验工作更具有针对性和有效性,结合近期消费热点,我们整理了调查问卷,现向广大消费者公开征集投票。快来扫码投票吧!问卷填写时间截至4月6日。我们将根据投票情况,并结合消费热点,开展有关工作。



扫一扫查看
消费调查和比较试验投票通道

【链接】

“放心消费·‘浙’里最美”投诉通道:

1. 将您的投诉内容和相关材料发送电子邮件至 chaoxinwen315@126.com,并留下有效联系方式。

2. 下载“潮新闻”app并完成注册——点击图片进入潮新闻客户端记者帮爆料后台,根据提示写下您的爆料内容(请注明“放心消费”)。