

中消协发布三季度消费投诉热点 “蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协4日公布的今年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示,生活及服务类在服务大类投诉中居首位。在具体服务投诉中,投诉量居前五的分别为经营性互联网服务、移动电话服务、餐饮服务、培训服务、住宿服务。

“蟹卡”屡遭消费者诟病

2024年8月,消费者刘女士通过某大闸蟹有限公司公众号兑换2024年8月31日到期的1288型号“蟹卡”一张,兑换时公众号提示不在预约期间,可联系客服备案延期。消费者联系该公司客服,回复可免费办理延期一次,具体兑换标准需9月底确定。9月15日消费者又收到商家客服回复,以“蟹

卡”已过期及市场行情变动为由,仅给兑换1088型号蟹一盒,从实际价值来说低于1288型号“蟹卡”,消费者表示不同意,客服回复仅提供此兑换方案,无协商空间。

中消协有关负责人表示,“蟹卡”等各类提货卡本质上属于预付卡。由于预付卡发卡门槛低,且预付资金缺乏有

效监管,相关消费纠纷多发。根据有关规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。所以,即便预付卡已经过期,经营者也不能因此随意单方剥夺消费者的权利。

民宿行业规范化程度有待提升

2024年9月,蔡先生通过消协315平台投诉上海某信息科技有限公司。蔡先生为提前做好春节出行规划,于2024年9月4日提前在该公司App订了2025年1月28日至2月2日共5晚的民宿,总费用1298元。9月19日消费者突然收到该平台客服电话,要求消费者

取消订单,平台可以补偿30%费用。消费者查了该民宿附近同类型的酒店,此时下订单每晚费用已经是1012元,无法弥补损失。此后,该平台在未经消费者同意情况下,强行取消该笔订单且没有赔偿。

根据中消协监测,有的民宿经营者随意取消订单,临时毁约

并高价转租已预订房源;宣传信息与实际不符,民宿的实际位置、设施条件、卫生标准与网上发布的信息相差甚远。中消协有关负责人表示,民宿在管理和服务等方面存在不规范现象,相关平台应当加强对民宿经营主体的入驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

聚合经营平台商户信息不实问题屡现

2024年8月,丁女士在某地图导航平台预订了某市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同一经营者。丁女士希望平台退还此笔订单费用,平台称酒店订单为第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

据中消协监测,近年来出现一些采用聚合经营模式的平台,整合不同平台或经营者的信息,向消费者提供多种商品或服务,其业务范围从最初的网约车发展到住宿、维修、门票预约等各行业,商户信息不

实等相关问题屡现。

由于平台对商户信息审核不严,消费者下单时经营者信息与实际提供服务经营者信息不一致。发生纠纷后,平台以自身仅为信息服务提供者为由推诿不承担相应责任。一些聚合平台商户入驻门槛低,部分票务代理商实际并无代理权,消费者通过平台购买的景区门票、电影票到现场后无法使用。

中消协有关负责人表示,聚合经营平台作为一种新兴的网络经营模式,目前尚无法律法规对其定性,但对于在其平台上购买商品或接受服务的消费者来说,聚合经营平台也属于经营者,应当承担对消费者权益保护的责任,履行入驻商户的资质核验义务。

(据新华社)

江苏智慧广电“点亮”数字乡村振兴路

当乡村插上智慧的翅膀,究竟会变成啥模样?随着“三农”工作的重心全面转向乡村振兴,2021年,江苏在全国率先启动实施“智慧广电乡村工程”。春生夏长,秋收冬藏,三年过去,一项项务实举措已开花结果。

看电视用电视,乡村治理新平台

“南湖路老村委改扩建,预计明年1月完工……”10月30日,江阴璜土村村民包留平眯着眼把有线电视上的公告读出声。他说,上了年纪智能手机玩不转,就爱看电视。村务上电视后,连村部公告栏都省得跑了。

打开有线电视看村务,已是璜土村民的日常。深秋时节的璜土村,青菜长势正盛、稻穗迎风摆动。走进村民家,随着遥控器按动,电视很快出现“三务公开”“有事好商量”等板块,查看频率最高的“财务公开”里,本村家底、资金管理、资产管理等一应俱全。

“为了让村民放心,我们请江苏有线参与,把村里大小事都公布于众。尤其涉及财务,每个项目花了多少钱、每笔开支何时产生,大到全村所有资金,小到一张车票,全部有据可查。”璜土村党委书记钱俊贤介绍,该经验已

经在全镇推广,如今形成无锡市村(社区)三资监管户户通平台。这项工作让村干部增强了信心,也让村民心里更踏实,集体事务照耀在阳光下,村子今后发展会更稳定、更健康。

阳光村务、有事好商量……从“看电视”到“用电视”,一字之差的背后,是5G技术与光纤网络的融合发展,数字化生态服务综合能力的提升。近三年,江苏有线凭借“云网数算安”数字化核心能力体系建设,集成数字服务、数字治理等多个智慧模块,以广播电视网络为核心承载网络,以电视大屏终端为主传播渠道,结合大小屏互动融合传播渠道,为乡村提供全方位信息服务和互动体验。目前,智慧广电乡村工程已覆盖全省共计800多个乡镇(街道),服务乡村家庭600多万户,受益人群近2000万。



记生活享生活,文化服务新风向

“我最近在江苏有线电视里看了镇里搞的全民运动会,还看到了很多熟人呢!”10月29日,在江阴徐霞客镇党群服务中心,67岁的方园村村民沈静芳笑着说。在她身后的一张有线电视大屏上,江苏有线为镇上量身定制的“霞行天下”平台,囊括了许多本地化内容,例如运动会、广场舞比赛、中小学名师课程等,犹如一个线上本地社区。徐霞客镇党委副书记俞健介绍,与江苏有线合作打造的智慧乡村平台,将镜头对准老百姓,相当于老百姓自

己的媒体。“我们信息发布有了新渠道、党建工作有了新阵地、文化传播有了新平台。”

“一镇一品、一村一特色”的客厅文化宣传门户;“孝乐华夏”“名师空中课堂”等服务新品牌……当有线电视里的欢声笑语飘荡在乡间,这项“乡村变革”依然在不断创新前行。到2024年底,全省将建成900多个智慧广电乡镇(街道),覆盖13个设区市、80多个县(市、区),服务乡村家庭700多万户,实现全省乡村公共文化服务全覆盖。(邢小讯)

