

1年被投诉842起,梁溪消保委1号消费风险警示—— 谨慎下单“联联周边游无锡站”

网购平台为消费者提供消费便利,有时还会推出优惠活动,这本是惠及消费者的好事。然而,“联联周边游无锡站”平台却因存在售后等方面问题,1年被消费者投诉842起,投诉量居梁溪区2020年度被投诉主体榜首。经梁溪区消保委、市场监管局联合约谈后,该平台竟只改经营者名称,未整改相关问题。近日,梁溪区消保委发出1号消费风险警示,点名“联联周边游无锡站”,提醒我市消费者谨慎下单。

投诉

商家难预约、售后难联系、退费扣款

消费者白某投诉称,在“联联周边游”平台上购买了1张美容券,因商家一直无法约上,提出退款。但平台要扣20%手续费。对此,白某不认可,要求全额退款。

消费者吴某投诉称,在“联联周边游”平台购买了4张门票,到景点后却被告知查不到券码不能使用,其找该平台退

款,对方一直不退。

这是无锡“智慧315”上关于“联联周边游”的部分消费投诉记录。梁溪区消保委统计数据显示,2020年度,原梁溪区消委会(现已更名为“梁溪区消保委”)共接到涉及“联联周边游无锡站”平台消费投诉共计842件,这也是梁溪区2020年度被消费投诉次数最多的商

家。

在受理、调解消费纠纷的同时,原梁溪区消委会对该平台涉及的消费投诉情况进行梳理分析,结果发现,消费者投诉的问题主要集中在三大方面:合作商家难预约,消费体验感差;平台客服难联系,售后服务跟不上;消费者退款诉求难协商,被要求支付手续费。

约谈

存在公示不规范等问题

原梁溪区消委会经调查发现,“联联周边游无锡站”平台存在公示信息不规范等问题,包括:部分经营者信息未在显著位置公示;退款规则及退款流程等重要事项的公示不明显,内容不准确,涉嫌侵害消费者的知情权。

由于该公司存在消费投诉量大,消费者反映问题集中,主动履行消费者维权责任不到位,且部分行为涉嫌侵犯消费

者合法权益,2月23日,原梁溪区消委会联合梁溪区市场监督管理局依法约谈“联联周边游”无锡相关公司。

约谈中,该公司负责人解释,虽然在相关协议中,“联联周边游无锡站”平台经营者为无锡公司,但该公司实际上只负责发展无锡地区合作商家,该平台的运营、订单销售及售后服务均由成都总公司负责,无锡公司没有权限处理。

针对该公司存在的实际问题,原梁溪区消委会提出整改意见,要求无锡公司及时向总部反馈相关情况,对消费者权益有重大影响的事项应在下单页面醒目位置突出标注,并建议无锡公司重视售后处理问题,畅通消费沟通渠道,提高服务质量。

被约谈后,无锡公司制定整改计划,回函至原梁溪区消委会,并承诺将在3月底整改到位。

警示

被约谈后只改名称未整改问题

近日,梁溪区消保委对上述问题进行复查时却发现,“联联周边游无锡站”平台上,除相关协议中的经营者名称由“联联周边游信息技术有限公司无锡分公司”改为“顺联永欣科技(成都)有限公司第十二分公司”外,其他问题均未整改到位。

按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定,“对电子商务平台经营者以及通过

自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉,由其住所地县级以上市场监督管理部门处理。”

这就意味着,对该平台投诉的管辖已发生变化。

鉴于这种情况,梁溪区消保委发布1号消费风险警示,向消费者说明“联联周边游无锡站”平台相关情况及存在的问题,提醒消费者在该平台消费前务必仔细阅读《平台用户

服务协议》,并建议消费者谨慎下单,以免合法权益受到侵害。

据了解,针对“联联周边游”平台存在的公示信息不规范、设置的退费规则不合理等问题,涉嫌侵犯消费者合法权益,上海青浦、苏州、无锡等8个环太湖毗邻城市消保委(消协)近日联合向联联周边游信息技术有限公司发出公开劝喻函,建议其对上述问题立即整改。(晚报记者 刘娟)

为继承房产,儿子状告父亲 “法官进网格”保障老年人诉讼权益

本报讯“法官同志,你们真是为我们老百姓办了件大好事,谢谢你们!”当事人老陆含着眼泪对法官表示感谢。近日,宜兴法院经济开发区法庭法官李远在社区网格员的协同下,来到紫竹花园小区送达应诉材料,获得了当事人的信任和理解。

年过花甲的老陆最近碰上了烦心事,为了房子的继承问题,儿子将他告上了法庭。当法院工作人员第一次上门送达应诉材料时,老陆觉得很丢脸,将工作人员训斥了一通,并表示拒绝接受应诉材料。承办法官李远换位思考,理解了老陆的抵触

情绪,决定充分利用社区网格员的协同作用,解决这起案件的送达难题。再次敲开老陆家的大门,只见他怒气冲冲,根本不想和法官交谈。社区网格员立即建议,让自己这张“熟脸”先与老陆聊聊,等老陆的情绪稳定后,再请法官进屋。网格员的办法果然奏效,聊了不一会儿,老陆就重新打开了家门,同意和法官面对面交流。

“亲情是最珍贵,我也为人父为子,非常理解您的心情,法院会协同社区和您儿子进行庭前沟通,尽全力化解你们父子之间的矛盾。”李远积极开解老陆,努力做通他的思想工

作。最终,老陆理解了法官的送达工作,在送达回证上签了字,于是便出现了文章开头的一幕。

近年来,涉及老年人的婚姻、继承等案件逐年增多,但由于老年人大多不熟悉手机的使用功能,以往较为便捷的短信电子送达形式让老年当事人难以适应,客观上影响了老年人诉讼权益的实现。为此,宜兴法院在实施“法官进网格”的基础上,充分重视与社区网格员的互联互通,应用多元化的送达模式,将诉讼服务直接送到老年人家门口,最大限度维护老年人的合法权益。(何小兵)



离婚承诺放弃抚养费 事后反悔起诉被驳回

本报讯 离婚时,夫妻双方都会对子女的抚养问题进行约定,宜兴市民小伟在离婚时自愿承担儿子的全部抚养费,可刚过两年时间,小伟就反悔了,他以未成年孩子的名义将前妻诉至法院,向前妻索要抚养费。近日宜兴法院依法驳回此案,最终驳回了小伟的诉请。

小伟与小莉2011年登记结婚,并于2012年生育一子。后双方因感情不和,于2018年5月24日协议离婚。协议中约定:婚生子小浩由小伟负责抚养,并自愿承担儿子全部抚养费,小莉可随时探视儿子。2020年10月,未成年人小浩向法院提出诉请,要求小莉抚养其至成年,每月支付抚养费1500元。

“儿子一天天长大,生活、教育开支也在不断增加,被告作为母亲也应履行抚养义务。”小伟作为孩子的法定代理人出庭,表示自己收入有限,孩子奶奶又患病,有大额医疗费用的支出。被告小莉辩称,离婚协议书中对子女的抚养以及抚养费作出了明确约定,小伟现在有稳定的工资收入且家庭没有发生重大变化,无需进行变更。

宜兴法院经审理认为:父母对子女有抚养教育的义务,父母双方可以协议子女随一方生活并由抚养方负担子女全部抚育费。子女要求增加或变更抚养费的,家庭没有发生重大变化且未发生重大情势变化,否则不予支持。本案中,小伟与小莉协议离婚时应当对当时自身及家庭的情况有充分的认知,在此情况下,小伟自愿承担孩子的全部抚养费。目前为止,孩子的生活、学习、教育等合理费用未发生重大变化,小伟现收入也足以维持子女的实际生活水平,该抚养费应由小伟负担。故对于原告的诉讼请求,法院不予支持,依法驳回了小伟的诉请。

(何小兵 文中人物为化名)