实习生 曾毅伟 澎湃新闻记者 吕新文

上周，澎湃质量报告收到多起关于网购平台的投诉，涉商品质量、物流运输等问题。其中，有消费者投诉称，其在淘宝上网购的商品三个月未到货，但商品却被自动确认签收。

已解决：

针对北京大班家政服务有限公司、
深圳量子云科技有限公司
、圆通快递、上海心动网络有限公司的数起投诉，经澎湃质量报告介入后，消费者与企业达成一致。

其中，有消费者投诉称，其亲属通过圆通快递寄来的包裹逾期数日到达，包裹里的特产食品已完全变质，无法食用。消费者要求圆通公司对此赔付，双方未能就赔付金额达成一致。经澎湃质量报告介入后，圆通公司相关负责人表示愿意向消费者赔偿3680元，其中包含物品价值和运费，双方达成一致。

未回应：

针对淘宝、京东、闲鱼、苹果、苏州联通、米哈游
、广东欢太科技有限公司、海尔空调、亚朵酒店
、厦门纯得家居有限公司、链家自如、宇鑫物流的数起投诉，尚在协商处理中。

未与消费者达成一致：

1、太平养老保险
：有消费者投诉称，他通过工作单位的渠道购买了太平养老保险的疫情保险。今年4月，其在上
海感染了新冠肺炎，但并
未获得全额赔付。消费者多次与太平保险的工作人员协商未果。

对此，太平养老保险的相关负责人回应称，消费者提出的赔偿要求不符合合同规定，双方无法达成和解。

2、柔持（北京）科技有限公司：有消费者投诉称，三年前其在该公司支付辅导课程报名费9192元，不久该公司便出现财务状况，无法正常经营，资产交由政府部门监管，报名费至今未能退还。

对此，柔持（北京）科技有限公司的相关负责人回应称，公司目前无法退费，只能通过兑换课程的方式补偿。

3、山道健身会所：有消费者投诉称，其在宜春市袁州区润达国际购物中心山道健身会所购买了价值6000元的私教课，当时并未有合同规定无法退课。在正式开始上私教课前，消费者由于自身原因，向健身会所提出退课的请求，但屡遭拒绝。

对此，山道健身会所的相关负责人回应称，消费者的退款要求不符合公司规定，一旦购买课程后便无法退款，双方未能达成和解。

一周维权速报：

1、消费者称网购后三个月未到货，天猫：可保价重拍

近日，北
京的梁先生向澎湃
质量报告投诉平台反映，今年3月30
日，他在天猫国际
进口超市购买了一款全屋净味器及净化液，但下单三个月后仍未收到商品。当他询问天猫客服快递到达位置时，客服说法不一。梁先生表示，目前商品被自动确认签收，已无法申请退款，他要求天猫平台按照原订单发货或者追回物流公司滞留的原件。

6月29日，天猫客服工作人员回复澎湃新闻
称，将尽快联系梁先生，平台可以为其开通售后入口，并保价重拍。

2、网购到问题手机但店铺已关闭，淘宝：平台赔付原价六成

近日，辽宁鞍山的杨先生向澎湃质量报告投诉平台反映，他在淘宝网上一家名为“宏图数码通讯”的店铺里购买了一部iPhone XS 256G手机，因为遇到手机质量问题，想找到卖家维修，却发现这家店铺早已关闭。

杨先生说，他发现购买的这台手机并不像当时的商品页面购买信息中所介绍的“全新原厂出售”，卖家向他提供了手机的出厂序列号，他查询后发现对应的是一台iPhone 11。他质疑买到的是一台翻新机。

6月23日，澎湃新闻就此事联系淘宝客服，客服人员表示，他们将在了解相关交易情况之后，尽快给出处理方案。6月27日，淘宝客服反馈称，暂时无法联系到原商家，平台会按照原价的60%给予补偿。

3、14岁男孩游戏充值上万？游戏方：会陆续退款

近日，杜先生向澎湃质量报告投诉平台反映，他14岁的儿子从2020年8月到2022年6月，一直用家长微信玩名为“香肠派对”的游戏，并且陆续在该游戏充值了10773
元。
他发现此
事后立刻联系游戏
运营方“上海心动网络有限公司”（以下简称心动网络）申请退款。

对此，心动网络相关负责人向澎湃新闻表示，已收到杜先生退款申请，将尽快进行核实，若情况属实将全额退款。6月24日，杜先生向澎湃新闻反馈称，目前已收到部分退款，剩余部分后续将退还。

一周消费预警：

中消协发布618消费维权报告：小米、东方甄选等被点名

6月30日，中
消协发布2022年“618”消
费维权舆情分析报告，报告中集
纳了“618”消费维权信息问题典型案例，包括米动青春电子手表灼伤消费者手腕、小米电视两度被曝屏幕自动脱落、极兔快递
个别网点被曝拖欠快递员工资造成大量快递积压、申通快递员拒绝送“猫砂”上门、“美的”多款家电被曝先涨价后打折、东方甄选面临品控质疑等。

责任编辑：汤宇兵 图片编辑：乐浴峰

校对：张艳