

肺炎日记|3月15日：涉“疫”消费者投诉超过18万件

财 caixin.com/2020-03-16/101528862.html



【财新网】（记者 丁捷 综合）新冠肺炎疫情尚未解除。3月15日，国际消费者权益日到来之际，全国已出现多起消费者维权事件。从“退票难”、“假口罩”，到“租金涨价”、“哄抬物价”，种种乱象在疫情期间集中“爆雷”。而诈骗花样随之不断翻新，不法分子假冒“疫情贷款”，骗取中介费和保证金，值得警惕。

根据中国消费者协会3月15日发布的报告，1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉“疫”消费者投诉180972件，其中近半涉及价格问题，预付式消费纠纷也明显增多。维权事件集中出行、医药、住房、食品领域。其中，人们抗疫的重要“武器”——口罩，投诉最多占比43%。

财新记者在调查中发现，多地出现了假冒伪劣的“假口罩”。多位民众和组织在商店或者电商买到质量不合格的口罩甚至是三无产品。一个多月以来，全国市场监管部门查获问题口罩8066万只，消毒水等37万件。重要核心原材料价格随之暴涨，一些不法经营者借机哄抬价格、扰乱市场价格秩序。（参见：[应急管理部：部分地方只放不管 将安全生产与复工复产对立](#)）

疫情期间，“退费难”问题受关注。国内航空公司免收退票费已达数十亿元。与退订量一起激增的是用户的投诉，“退票扣手续费”“延期未退款”“客服联系不上”“责任推诿”等成为主要投诉点，投诉的对象主要为OTA平台，其次是航空公司。（参见：[特稿|全国航空退票271亿元 旅客没收到钱谁该负责？](#)）

不法分子还利用指导基金、股票、期货等投资诈骗。“宅在家里也能理财”，不法分子利用部分老百姓在疫情期间旺盛的投资需求，通过网络聊天室、微信群向投资人推荐私募基金、指导买卖股票、期货等，引诱受害人下载虚假交易软件并开户投资。（参见：[疫情期诈骗手法翻新 监管提醒专项贷款、虚拟货币陷阱](#)）

此外，疫情期间，长租公寓蛋壳公寓（NYSE：DNK）要求业主“免租”、拖欠业主租金，各地业主在线上线下展开维权行动，这也引起了监管部门的关注。（参见：[长租公寓挣扎求生](#)）

就全国情况来看，疫情正得到有效遏制。3月15日，重庆“清零”之后，目前现有11省区市“清零”确诊病例，25个省份新增病例零增长。截至3月14日，全国累计确诊病例80844例，比昨日新增20例；累计死亡3199例，比昨日新增10例；累计治愈出院66911例，比昨日新增1370例。（参见：[3月14日：全国新冠累计确诊80844例 境外输入病例大幅增加](#)）

疫情中心的武汉形势依旧严峻。3月15日，武汉市卫生健康委员会副主任郑云在发布会上披露，3月13日、14日，武汉市均有1例确诊病例来自门诊。“很多市民认为武汉市的疫情已得到控制，但连续几天还有社区零星散发的门诊病例。当前武汉市还有一定的社区传染风险，市民尽量避免外出。”

医疗秩序在逐步恢复。郑云介绍，武汉市正分期分批把全市46家新冠肺炎收治定点医院的病人向医疗资源丰富的10家定点医院集中，腾退出来的医院做好消杀、医疗设备转换，逐步满足普通就医需求。此外，增加部分医院优先保障危急重症、孕产妇、儿童、肿瘤等特殊人群的正常就医需求。（参见：[武汉：连日出现社区零散门诊病例，形势仍严峻](#)）

境外输入病例依旧值得警惕。20例新增病例中，武汉占4例，16例来自湖北省外，全部为境外输入。具体来看，北京5例，浙江4例，上海3例，甘肃3例，广东1例，累计报告境外输入确诊病例111例。

基于疫情扩散形势，北京采取更加严密的防控措施。首都机场辟专区检疫境外入京如无特殊情况均需集中隔离，费用自理。而定点医院北京地坛医院已经连续筛查近千名入境人员，所有确诊病例均为轻型或普通型病例，其中2例轻症病例已痊愈出院。（参见：[北京地坛医院两周筛查近千名入境者 确诊23人](#)）

中国首例境外输入病例被立案调查。这起病例系伊朗留学生辗转第三国回国，有189名与之密切接触，被以涉嫌妨害国境卫生检疫罪立案；数架商业包机接回在伊朗华人，落地兰州、郑州、长沙、成都。（参见：[首个境外输入病例被立案调查 多架伊朗商业包机已抵华](#)）

缺乏特效药和疫苗的情况下，一篇称中药治疗新冠肺炎的文章遭打假。前斯坦福大学研究员伊丽莎白·比克公开质疑，《药理研究》3月4日在线发表的《传统中药治疗新冠肺炎》，论文作者均来自黑龙江中医药大学。该文全文只举了一例疑似新冠的情况；“多项临床实践结果”的数据主要是援引新闻发布会的实录，未补充对照组信息；在引述他人论文时，将原文中给病例用的中药药方，改换成了其他药方。（参见：[论文称中药治愈新冠被质疑 病例仅举一例疑似](#)）

国际方面，全球疫情呈暴发态势。中国之外累计确诊病例74308例，新增确诊病例达到1.2万例，死亡2622例，遍布144个国家和地区。其中，累计确诊超过千例的国家已有11个，其中意大利突破2万例，达到21157例；伊朗破万达到12729例；韩国新增病例得到遏制，累计确诊8162例居第三。欧洲其他国家确诊病例继续快速增加，西班牙累计确诊已突破6000例，法国超4000例。

3月14日，美国总统特朗普宣布，针对欧洲的旅行限制措施扩大至英国和爱尔兰，还考虑限制美国国内某些地区的旅行措施。此外，白宫医生宣布，特朗普新冠检测呈阴性，至今无症状。（参见：[3月14日：144个国家和地区确诊新冠74482例 欧洲多国关闭边境](#)） □

此文限时免费阅读。感谢热心读者订阅财新通，支持新闻人一线探求真相！成为财新通会员，畅读财新网！

更多报道详见：[【专题】新冠肺炎防疫全纪录（实时更新中）](#)