

2019年我市处理消费者投诉举报咨询10万余件

预付卡消费仍是投诉举报热点

2019年,全市共处理涉及市场监管的各类投诉举报咨询共计101341件,同比增长38.27%,为消费者挽回经济损失1500余万元。昨天,市市场监管局发布了全市市场监管消费者投诉举报年度分析报告。

从热点行业来看,商品类投诉举报33751件,占投诉举报总量的70.11%,排名前三位的分别是交通工具、食品、服装鞋帽;服务类投诉举报14387件,占投诉举报总量29.89%,排名前三位的分别是餐饮和住宿服务、制作保养和修理服务、文化娱乐体育服务。

汽车、家电、手机类投诉举报同比上涨34%

魏某购买的路虎揽胜SUV汽车因漏油到某汽车修理厂维修。但车非但没修好,魏某还发现汽修厂存在未按约定拆下发动机、对真空泵用注胶进行固定等问题。

接诉后,市场监管部门带着特聘的汽车维修维权顾问,调取了该汽修厂的维修记录,经询问和对维修项目逐项核对,证实魏某反映的情况属实。《消法》规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照

国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。最终,双方达成调解,由汽修厂一次性补偿魏某38000元,魏某将车送到4S店重新维修。

“该案处置的难点在于取证,如果无法取得汽车修理厂对标的车争议内容的相关证据,就很难处理。”市市场监管局监管协调处处长刘明校介绍,除了维修中的猫腻,在汽车消费领域还存在巧立名目乱收费的问题。而且汽车属于耐用消费品,涉及技术问题,一旦发生消费纠纷,

责任主体难以确立,需要一定的技术检测和支持,消费者往往处于技术被动的一方,造成信息不对称易发生扯皮的现象,维权成本相对较高。

数据显示,包括汽车、家用电器、手机等在内的耐用消费品投诉举报去年达到7402件,同比上涨34.06%。反映的问题主要集中在销售和售后中的产品质量、不履行国家规定的三包义务、不履行消费承诺、经营者发生变动后消费者“三包”权益无法保证、售后服务维修时间长、维修服务质量差等方面。

房屋买卖、装修、物管投诉举报上涨近五成

2017年10月,王先生在某商家预订了约70平方米的橡木地板,并于2018年8月完成安装。令他没想到的是,2019年1月至3月,新装好的地板相继开裂。商家现场勘察,确定非人为因素损坏,并在现场切割了部分开裂地板送厂家,然而此后却迟迟不给处理结果,王先生无奈之下向市消协求助。

商家认为,销售的地板是从正规渠道进货,属于正规厂家生产,且产品符合相关要求,出现这种情况属个案,愿意为消费者承担更换责任,但不能接受过度的赔

偿。投诉人认为,安装后时间不长地板出现开裂,说明该商品存在质量问题,商家应承担一切责任。经多次协商,开裂的地板由商家保质保量全部更换,并确保其他家具不受影响,作一次性补偿7万元,另赠给消费者1万元市值的装饰品。

近年来,商品房买卖、装饰装修、物业服务等方面投诉举报逐年上升。据统计,2019年全市共受理关于房屋购买、中介服务、装修、物业管理等涉及“住”的问题共3064件,同比上涨47.52%。

在装饰装修环节,除了王先生遇到的因损失难以界定引起的纠

纷,投诉热点还涉及逾期未完工、违反合同装修标准、偷工减料、装修材料以次充好、施工工程质量低劣、中途加价等问题,甚至装修公司出现“关门跑路”的现象。刘明校介绍,在购买环节,订(定)金、质量、安全、价格、计量、广告营销、合同纠纷等方面,销售不规范、承诺多兑现少、受误导、不平等条款多是投诉举报的主要因素;物业服务主要反映的是价质不符、巧立名目收费和小区停车收费等问题,特别是停车收费矛盾依然突出,同时因房屋质量问题导致物业管理费难以征收的现象也经常发生。

预付卡类投诉举报同比上涨近277%

去年4月,吴女士、郑女士在海安某美容院的宣传引导下,接受了初级美容免费体验服务,同时,店员向她们推销了两套美容产品加服务的套餐,两人前后共充值18480元,并已接受美容服务共消费5380元。事后两人感觉受骗,认为美容院打着免费体验的幌子诱导充值消费,是欺诈消费者,向市场监管部门投诉,要求全额退款。美容院认为,每一个美容项目都经消费者签字确认且双方约定不退款,最大限度只能按原标价产品加服务费用的4

折优惠计10400元退还给消费者。后经反复调解,双方达成和解协议:美容院扣除已消费的5380元,退款13100元,退给消费者已使用的部分产品。

统计数据显示,2019年,预付卡消费依然是投诉举报的热点。全市共受理预付卡(预付式消费)类诉求件2110件,同比上涨276.78%,问题包含了教育培训、体育健身、美容美发、文化娱乐(儿童游乐)、服装鞋帽等各个方面,主要是反映商家违反承诺降低服务品质、擅自终止服务、人为增设消费障碍、设置消费

陷阱等问题,同时“跑路”现象时有发生,易引发“群体性”纠纷,而且消费金额较大,维权困难。

“除经营者行为难以约束、服务质量无保障等原因之外,还有就是消费者合同意识观念不强、盲目冲动消费、轻信口头承诺也是造成预付卡消费监管难的原因。”刘明校提醒消费者,慎办预付卡,在办理时要多留心眼,充值金额不宜过多,对经营不佳、未能证明其合法经营资质的商家要慎重选择,尤其要记得与商家明确会员卡有效期、违约责任和退卡退费等内容。本报记者王玮丽

本周末多云晴好天气为主 要洗洗晒晒的市民抓紧啦

晚报讯 本月以来,几乎是阴雨天天气常相伴。湿答答的日子,真是让人喜欢不起来。据市气象台统计,1月份以来,市区有降水记录的天数已达8天,近一半时间都是在雨水天气中度过的。

好在,烦人的雨水天气终于在昨天告一段落。本周末到下一周,我市都以多云晴好天气为主。不过,雨水并不是就此打住,从21日开始,新一轮的雨水又要继续登场了。气温方面,这两天最高气温相

较之前有所回升,为8℃、10℃。

昨天是民间传统的小年。这几天,漫步大街小巷,年味越发浓郁。还没备好年货、打扫除尘的市民可以趁着未来几天还不错的天气,抓紧出门采购、洗洗晒晒。

【今明两天天气预报】1月18日:多云到晴,今晨局部有雾,西北风3-4级,-1℃~8℃。1月19日:多云,偏西风4级左右,0℃~10℃。

记者俞慧娟
(合作单位:南通市气象局)

我新闻

讲述因事糗事感人的事



上传我新闻
扫描二维码

老人财物遗落公交车 幸得好心人一路相助

1月13日11:50
黄女士来电:

前几天,我86岁的母亲外出取钱时,不小心把装有证件和银行卡等物的红色口袋落在公交车上了,多亏了小区物业、保安和公交车司机的帮忙,才能找回丢失的财物,真的非常感谢这一路上帮助我母亲的好心人。

85110110 热线
记者俞慧娟:

黄女士告诉记者,那天她母亲准备坐公交车去附近的银行取钱,为了方便携带,老人将银行卡、工资卡、户口本、身份证都装到了一个红色口袋里。从秦灶新村附近公交站上车时,老人坐错了公交车。“原本她应该坐30路公交车,但是坐上了33路,发现坐错后,她就在我所

住的北城名郡小区附近下了车。”

然而下车后没多久,黄女士的母亲就发现随身携带的红色口袋不见了,想到袋子里装的都是重要物件,老人心急如焚,只能向小区保安寻求帮助,保安便将老人带到了小区物业。因为黄女士母亲已经86岁高龄,记不得女儿的手机号和详细住址,物业只好根据老人提供的女婿名字以及工作仔细摸排,最终将老人送到了女儿家。

黄女士说,原本她每天都要去母亲家一趟,当天因为孙女发烧没来得及,没曾想老人居然单独出门取钱,还发生了遗失财物的事。安抚好母亲的情绪后,黄女士第一时间拨打公交客服热线,将详细经过告诉了客服人员。经过了解得知,红色口袋已经被当班司机发现并收了起来。趁着交接班的时间,黄女士终于拿到了母亲丢失的红色口袋。

景澜·唐闸印象 与城市文化深度融合

夜幕降临,华灯初上,沿着南侧的小街步入景澜·唐闸印象酒店。青砖墙、石板街,在灯光的照射下,民国风情愈加浓厚;小桥、扁舟,水波荡漾,给人以悠闲愉悦之感。酒店负责人冯春表示,让酒店与城市文化深度融合,悉心打造集旅游、美食、人文、社交的多元生活空间。

景澜·唐闸印象酒店位于唐闸古镇闸港河北侧,住宿区域的正门古色古香,上书“顾宅”二字。顾宅的主人叫顾启明,是通州师范的第一届毕业生。这个院子以一进三堂为结构,院子里用女儿墙隔开,分东西两个院落,这种结构,在古镇上是独一无二的。顾宅于2016年修缮完毕,其面貌、风格基本得以保留,并在尊重原生文化的基础上予以利用,成为景澜酒店的精品民宿。“每到周末和节假日,我们位于河东的客房都处于全满状态。”冯春介绍,酒店总面积达2万平方米,共有风格多元化客房近百间。乘坐电梯,记者登上魁星楼,二

到四层,每层都是一个独立的餐饮包厢,古色古香的陈设,配上具有唐闸古镇特色的陈设,别具特色。“年夜饭,酒店所有包厢全部满了。”冯春介绍,“餐饮也是景澜的一大特色。景澜酒店,是君澜酒店集团旗下极具时代特征的社区生活式酒店品牌,其餐饮以杭帮菜为主。景澜·唐闸印象酒店成立后,菜肴特色也逐步与南通本地特色相融合。如今,南通扣肉、唐闸牛肉、海门羊肉……均能在餐桌上看到。”

于繁华都市中感受到别样的景,将家的温暖与意象充分延伸,这就是景澜·唐闸印象酒店能直抵人心的原因。

本报记者任溢斌



开通在即

经过9个月的昼夜奋战,机场大道东段主线快速路目前已具备双向通车的条件,即将对外开放交通,届时,小型客车、公交车可以通过高架桥双向行驶。由于地面辅道系统仍在建设中,货车需从远端选择机场大道、龙盛大道、G345、钟秀路、人民路等道路绕行,非机动车可就近选择道路通行。

记者蒋娇娇 尤炼

