

市消协公布2018年度十大消费投诉热点 预付式消费投诉最多

□记者 杨岸萌

本报讯 近日,记者从市消协获悉,2018年,全市各级消协组织共受理各类消费者投诉1724件,解决1637件,为消费者挽回经济损失近236.4万元。其中,预付式消费、建材装修、网络消费、家电售后、保健品投诉量居前五位。产品质量、售后服务、合同争议和虚假宣传问题是引发投诉的主要原因,占投诉总量的八成以上。

通过综合情况分析,2018年我市消费投诉有十大热点。

预付式消费陷阱多

预付式消费纠纷主要集中在娱乐健身、美容美发、餐饮住宿、教育培训、商店超市、洗车等服务行业。消费者反映的主要问题有:虚假宣传诱导消费者,以免费体验、高额折扣优惠等为诱饵吸引消费者办理预付卡;霸王条款限制消费者权利,导致消费者退卡难;服务缩水,安全保障存隐患;擅自终止服务,经常发生关门歇业、易主、变更经营地址等情形,甚至卷款跑路。

建材装修投诉成热点

消费者反映的问题主要有:以搞活动、让利等优惠条件揽客,让消费者当场交纳一定金额的押金,当消费者签订合同后,一旦反悔,消费者交纳的现金就难

以退还;合同文本不规范,装修合同存隐患;签订合同前装修公司有意压低施工报价,施工到一定阶段变相收取额外费用;订购的装饰材料与销售人员宣传的不符;装修质量难保证;保修义务难履行。

老年人屡遭“坑老产品”消费陷阱

消费者反映的主要问题有:虚假宣传问题突出,虚构“权威证明”,散发虚假广告诱导老年人;混淆保健食品与药品概念,捏造夸大功效诱骗消费者;以免费旅游、假借送赠品或免费试用等方式揽客,吸引老年人参加促销活动,兜售产品,坑老骗财;产品质量无保障,难以退款退货和维权。

77岁的市民吴大妈购买保健品,吃完之后身体不舒服,想退掉剩余的,却发现商家已经关门;年近七旬的张阿姨电视购物购买了保健品,邮寄过来后发现到保质期服用不完,想退却发现手续复杂(本报2018年3月15日曾报道)。

家电售后真伪难辨

“山寨”售后和“黑维修”给消费者造成新损失。家用电子电器类投诉居高不下,消费者反映的主要问题有:经营者与生产者互相推诿,拒不承担责任,导致处理问题周期长;一些厂商不重视消费者诉求,缺乏对售后服

务网点的有效监管;“山寨”售后和“黑维修”充斥市场,让消费者真伪难辨;“山寨”售后和“黑维修”常常乱收费多收费,消费者权益难保障。

商品房不按规划宣传和销售

此类消费纠纷主要集中在三个方面:擅自更改规划,虚假宣传,实物与效果图、沙盘展示、购房合同出入较大;房屋质量问题,如墙体裂缝及楼板裂缝、屋面渗漏、墙体空、墙皮脱落;开发商逾期交房或办理房产证不向消费者支付延迟交房违约金。

网络和商超购物投诉持续多发

消费者反映的主要问题有:商家承诺不兑现,七天无理由退货执行难;商品质量不合格和假冒产品问题;优惠活动规则不明晰,夸大促销,误导消费者;电商平台和入驻商家推诿扯皮,拖延解决纠纷;消费者个人信息遭泄露。

汽车销售服务“猫腻”多

消费者反映的主要问题有:强制搭售商业保险、加价销售紧俏车辆;车辆鉴定难,维权难;售后服务质量差;经销商不尽告知义务,押金索回难;车辆交付后长时间拿不到汽车合格证。

市民王女士在4S店购买的汽车,质保期内发现车辆存在发动机烧机油等问题,店方说只能更换相关配件,不能按照她的要求更换整车(本报2018年1月18日曾报道)。

快递服务投诉仍是维权热点

消费者反映的问题主要集中在:送件不及时,快递变慢递、快件延误;快递物品损坏或丢失;快递企业未尽到合同条款、快件保价等提醒告知义务;索赔难,服务热线难打。

通信服务投诉热度不减

电信服务类投诉主要集中在服务质量、价格收费和套餐宣传不规范方面。消费者反映的问题主要集中在:运营商套餐资费不明确,服务设置繁杂、不易理解,甚至有运营商未经消费者同意擅自更改套餐;消费者个人信息遭泄露,导致垃圾短信过多;擅自开通增值业务,消费者在不知不觉中“被”开通业务,费用被扣。

旅游消费暗藏陷阱

消费者投诉的主要问题包括:旅游合同存在不公平不合理格式条款;不按照约定履行义务,擅自降低住宿和用餐标准、增加自费项目及缩短行程;强迫消费者购物,商品存在以次充好、价格虚高等问题。

有啥只管诉说
晚报帮你奔波

24小时百姓热线

4940000

来电照登

市民张女士昨日来电:市区劳动路与大众路交叉口南约50米路东一下水道堵塞,污水横流。

市民吴先生昨日来电:市区矿工路西体育场门口的几家饭店晚上7点以后室外营业,影响通行。

热线回复

市区光明路与湛南路交叉口由南往北红绿灯的秒数不清楚,通行不便。

市公安局交警支队总机一工作人员:我们尽快核实处理。

房款交多年还没得房 “上海映象”业主盼早日住上新房

□记者 邢晓蕊

本报讯 “房款都交五六年了,‘上海映象’小区到现在还没建好,约定好的交房日期开发商一拖再拖,我们的房子也不知道啥时候能住上?”昨天,市民李先生向本报反映此事时,显得十分生气。

据李先生介绍,他2013年交5万元钱订购了上海映象3号楼30楼的一套住房,开发产为河南益宏嘉业置业有限公司。“2014年交房首付15万元,开发商承诺2016年交房。”李先生说,当时签订的是购房协议,到2016年没有交房,开发商又让业主签订了商品房买卖合同,重新约定交房日期为2018年10月31日前。然而,到去年年底,开发商依然没有如期交房。

“我们都是全款购买的房子,我买的房子也在3号楼,房款交了448万多元。”上海映象的另一位业主赵女士提起此事,义愤填膺。她说:“房子买五六年了,到现在3号楼的外墙还没有粉刷。我们找了开发商很多次,一直没有得到明确答复。”

李先生告诉记者,春节后该楼盘一直没有开工建设,找开发商多次,未果。“房子交付遥遥无期,我们心急如焚,不知啥时候才能住上新房。”李先生既生气又无奈。

就此事,记者昨天多方联系到河南益宏嘉业置业有限公司上海映象项目销售经理杜女士,她告诉记者,上海映象部分楼盘确实约定2018年10月31日前交付使用,但由于多种原因,公司在2018年4月以前有很长一段时间没有开工建设,未能如期交付。“我们已经给业主解释过,现在公司已经下达了赶工要求。”杜女士说,下周公司会与业主代表开一个座谈会,针对业主关心的交房等问题进行全面解答。“我们会给业主代表一个施工进度表,让他们也参与到工程督促当中来,让业主放心,我们会加紧施工,尽快交房。”

河道变菜园

昨天,记者在位于市区建设路与东环路交叉口东侧的月台河看到,一些人在河道里开垦出一个个小菜园,使原本宽敞的河道变得不足一米宽。在附近居住的市民担心,长此以往河道不畅通,对雨季城区排涝将会造成较大影响。

本报记者 李英平 摄



蒙垢破损 断手断臂 中兴路这几具雕塑亟待“美容”

□记者 邢晓蕊/文 张鹏/图

本报讯 昨天,有市民向本报反映,位于市区中兴路北段闹市区的一组人物造型雕塑长时间没人管理,已经破损,有碍观瞻。

当天上午11点左右,记者来到中兴路与矿工路交叉口西南侧,看到两个机器人雕塑赫然矗立,但因为长时间没有清洗,上面落满尘垢,一些零部件已经脱落。再往西,还有一个绿巨人雕塑昂首挺立,但其

右手破损,裂痕已延至手臂处,裤子上一片斑驳,早已失去往日威风(图②)。该雕塑不远处,还站立着一个人物雕塑,但其左臂已经折断,令人惋惜(图①)。

“这几个雕塑刚建好时,非常吸引人。时间长了没人管,变得又脏又破。”家住附近的赵先生说,这组雕塑本是街头一景,但如今破损,影响美观,希望有关部门尽快给这些雕塑美美容,别让城市名片蒙垢。

