

市消协上半年受理投诉显示:

营销合同、商品质量投诉占八成

文/杨文君

今年上半年全市消协组织共受理消费者投诉 2413 件, 解决 2410 件, 投诉解决率 99%, 为消费者挽回经济损失 209.98 万元。其中, 因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉 1 件, 支持消费者起诉 5 件, 接待消费者来访和咨询 3821 人次。在 2413 件投诉中, 营销合同投诉 1238 件、商品质量投诉 698 件, 两项投诉合计占了总投诉量的 80.3%。消费者投诉热点主要表现在以下 6 个方面:

电信服务投诉居高不下

今年上半年全市消协组织接到消费者电信服务投诉 388 件(含互联网问题投诉 169 件), 比去年同期增加 89 起。电信服务投诉中, 话费问题成为人们投诉的重点; 在宽带接入服务中, 消费者对花费相对较高的价格却用着相对较低的网速反映强烈。

消费者徐先生在 5 年前将自家固话注销, 这之前电话缴费是和银行卡绑定的, 每月费用由银行代扣。通讯公司的工作人员对费用及相关手续也都确认处理完备, 不会有任何后遗症。2012 年 5 月份通讯公司又将这个号码放给另一个消费者, 由于徐先生在与通讯公司解除固话合同时, 没有通知银行, 徐先生银行卡还是与原来的号码绑在一起, 后来使用这个号码的消费者所产生的话费全部记到徐先生名下, 共计 25 个月, 约 3500 元。徐先生认为这个费用不是自己使用产生的费用, 不应该承担, 要求通讯公司退回被扣费用。

服装鞋帽质量堪忧

今年上半年, 消协系统受理服装鞋帽类投诉 182 件, 其中因质量问题而引起的投诉 102 件, 占到 56%。消费者反映最为强烈的问题主要是鞋子开裂掉色、服装起球开线、洗涤后褪色变形等。如王先生 2012 年在镇江登喜路专柜购买价值 12140 元的棉袄, 2013 年送干洗店干洗后发现衣服严重褪色, 存在明显色差。干洗店认定是衣服质量问题, 找商家, 商家认为是干洗店的问题, 相互推脱。最后通过专业鉴定确定为衣服质量问题。

合同纠纷日趋增长

上半年, 各级消协受理合同性质类投诉 1238 件, 与 2013 年同期相比, 投诉量上升 20.2%。在消费者投诉的合同问题中, 商品类中家用电子电器类、房屋装修建材类比较突出。在涉及的家用电电子电器类合同纠纷中, 其主要问题是一些营业点对于大件商品不按承诺时间送货或安装到位。商品房投诉中涉及合同纠纷的主要体现在不按合同约定时间交房、合同承诺房屋装饰、设备标准与实际不符等问题。而服务类中合同的投诉也很多, 尤其以电信、互联网等服务数值较突出。

刘女士于 2012 年在镇江一开发公司购买商品一套, 2014 年 4 月 2 号办理交房手续后验房时发现自己购买的那套住房所有门窗都是塑钢门窗, 而当时刘女士和开发商所签订的《商品房买卖合同》附件上写明门窗材质为铝合金, 刘女士认为开发商未按合同要求安装铝合金门窗, 已造成违约。

房屋投诉增速明显

今年上半年, 受理房屋投诉 230 件, 去年关于房屋的投诉为 93 件, 同比增长 147.3%。其中以房屋延期交付、质量的投诉最多。

消费者许先生于 2013 年 10 月购买商品一套。2014 年 3 月 7 号准备装修时发现房屋质量有问题, 房屋有多处空鼓、屋顶有严重的偏差。许先生认为这样的房屋若果他们一家人入住, 会对他们的人身安全产生一定危险。所以许先生要求开发商帮他维修空鼓及给予适当的补偿, 不然就给他退换房。许先生和开发商多次进行沟通, 但一直没有能够解决, 最终在消协的协调下妥善解决。

家用汽车及零部件投诉增加

今年上半年, 各级消协共受理家用汽车及零部件投诉 193 件, 较 2013 年上半年的 148 件增长了 30.4%。之所以投诉数量明显增加, 与国家加强对汽车消费者的保护与消费者维权意识的提高有关。

去年 10 月 1 日, 新的“汽车三包规定”实施后, 汽车类产品的投诉明显增加。质量、合同和售后服务是家用轿车投诉的三大主要问题, 其中质量问题仍为消费者投诉的重中之重。

今年 5 月 27 日张先生在丹阳市开发区一汽车销售公司购买汽车一辆, 6 月 5 日发现轮胎出现表面凹凸不平的现象, 当时行驶了 90 公里左右, 找到商家, 商家称是正常的, 张先生又咨询这款轮胎镇江销售商, 被告之没有出现过这种现象。张先生要求 4S 店给予解释。

黄金首饰质量问题投诉多

黄金首饰投诉主要集中在足金项链、手镯断裂等问题上。此外, 消费者佩戴黄金饰品时与一些化学物质接触, 造成黄金饰品变色的投诉也较多。

今年 2 月 3 日王女士在镇江一商场黄金柜台, 购买了千足金项链, 重约 36.52 克, 价格为 11357 元。王女士在 6 月 10 日洗澡时被项链刮到脖子出现伤痕, 拿下项链查看, 发现项链有三处裂痕, 而且裂痕上的丝口比较坚硬, 其中有一处细链已经脱落, 另两处也都有断裂的现象。多次和经销商交涉要求退货, 经销商提出消费者添加折旧费每克 15 元, 才能退货, 消费者认为所购黄金饰品是质量问题不同意给折旧费。