

宽带未报停,3年欠费2.5万

市民吐槽:话费“糊涂”账多

本报讯 “我在2012年租了一套房子,并在租房时装上了电信的宽带,可那套房子我租了一个月就搬家了,当时办理的宽带也忘了报停,等今年我在刚买的新房里办理电信宽带时,电信公司的人却告诉我需要先欠了3年5000多元的费用和2万元的滞纳金补上才能办理,当时我就纳闷了,怎么欠费这么长时间电信的工作人员不知道通知我缴费?如果我还欠费不办理宽带这费用是不是就一直继续扣下去,也没人管?消费者应有的知情权去哪了?”市民俞先生说。

记者从市工商局获悉,在1246件服务类投诉中,消费者主要反映的是电信服务、互联网服务、销售服务等方面存在问题。“通信运营商服务质量也有待进一步提高。”工商部门表示,电信服务和互联网接入服务的投诉分别占据了服务类投诉的前两位,在270件电信服务投诉中,移动、联通、电信三大运营商都有所涉及。

“一个月让我交两个月的话

费,停机了还不通知我,打电话给客服居然说7月1日扣的话费是6月的,7月4日还要扣7月的话费,这是哪门子道理?”市民黄小姐说,“像以往一样,由于联通公司会在每个月的1日扣除当月的话费,所以我一般前一个月的月底就会补足余额,以免扣除话费后停机,但这个月1日扣除话费后显示我账户上还有83元,到了4日就显示我已经欠费停机了,打电话向客服投诉,客服却用恶劣的语气告诉我1日扣除的是6月份的话费,7月要扣除两个月的花费,我说以往也没出现过这样的情况为何只有7月是这样的?客服却说他们也不清楚,至今没给过回应,我只能乖乖交钱恢复通话,这也太气人了!”

“反映的问题主要是这些公用企业利用优势地位,侵害消费者合法权益。”市工商局12315投诉中心负责人表示,消费者在不知情的情况下出现附加业务,多扣话费;计费不透明、不明确告知收费细节,服务收费项目繁多,存在大量话费纠纷;部分格

式合同排除、限制消费者的合法权益等。手机上网信号不稳定、剩余流量不累积使用、流量费用

收取不合理等也是消费者投诉的重点。

(陈红生 范海罡)

相关新闻

交通工具、通信产品“病”得不轻

本报讯 记者昨天从市工商局获悉,今年上半年市工商局12315投诉举报中心共接受消费者咨询、投诉、举报8437件,其中投诉3038件,已办结2949件,办结率97.07%,为消费者挽回经济损失402.4万元。

随着汽车保有量的持续增加,汽车消费开始进入问题高发期。上半年,市工商局共受理交通工具类投诉264件,占商品类投诉的首位。其中汽车销售及汽车零部件的投诉比例较高。消费者反映的问题有:签订汽车销售合同违约责任不对等、商家强制搭售商业保险、变相涨价乱收费、4S店小病大修等。

而数据显示,通信产品中的手机质量和售后服务投诉近年来一直居高不下。今年上半年市工商局共受理了221件通信器材投诉,在商品类投诉中位列第二。其主要原因有两个,一是质量问题,主要表现在自动关机、屏幕无显示、按键失灵、杂音、电池待机时间短等方面;二是售后服务和维修不规范,许多不正规的经销商只销售不维修,出现问题拖延退换货时间,动辄要求消费者检测,返修时间长。尤其是苹果手机的授权服务中心,以厂家单方面出具的“消费者私拆机器”的检测报告为由,拒绝承担“三包”责任,引发了许多消费者投诉和不满。(陈红生 范海罡)

的哥连闯红灯送重症孩子入院

本报讯 “多亏了好心出租车司机,连闯红灯把孩子及时送到医院,太感谢了。”昨天,市民韦女士将一面“危难之际,出手相助”的锦旗送到大众出租汽车有限公司,表达全家人的谢意。

据了解,23日下午两时许,家住朱方路某小区的韦女士家中乱作一团,她两岁半大的外孙由于高烧不退而引起惊厥,孩子情况危急,看着浑身发烫的孩子,全家人采用冰敷等办法都未能奏效。

韦女士与女儿抱着孩子来到小区门口打车,并拦下了一辆出租车,司机停车后见孩子病情危重,母女俩不停地哭泣,便立马安排她们上车,同时打开双跳灯以最快的速度向市第一人民医院驶去。

为了抢时间,开车途中司机还连闯了好几个红灯,最后仅用6分钟时间就将患儿送到了市第一人民医院急诊室,韦女士准备付车资给的哥,但好心的哥却说先救孩子要紧,未收车资便离开了医院。由于抢救及时,目前孩子已转危为安。

事后韦女士经多方打听才得知,当天为了抢救孩子连闯红灯的好心的哥是真情车队队员、大众汽车出租公司的哥马勇。

(吕梅 沈湘伟)

解释权归商家所有?不,这是霸王条款!

本报讯 相信很多消费者收到过优惠券和宣传册,一些优惠券和宣传册不起眼的部分会有一句“本次活动的最终解释权归商家所有”,仿佛是“潜规则”。

近日,润州区市场监管局就接到了这样一起投诉,消费者刘女士称她使用某家包子铺发放的现金券,现金券上并未标明使用期限,但包子铺的工作人员说不能使用,还指着现金券上“本活动的最终解释权归公司所有”的条款说:“解释权归我们,我们说活动结束了就结束了。”刘女士非常气愤,投诉了这家店铺。

监管局工作人员前往了解相关情况,认为店铺的行为是明显的霸王条款,属违法行为。工作人员教育了该店铺的店员,并给予该店铺500元的行政处罚。

工作人员表示,2014年实行的《消费者权益保护法》已将“最终解释权”这一霸王条款纳入调整范围,明确表示“最终解释权”不合法,但是在日常生活中,“最终解释权”还是屡见不鲜,这背后还是所谓的利益在作祟,经营者常常以“最终解释权归商家所有”为由,拒绝消费者的合理要求,以达到“保障”自身利益的目的,却不知因此失去了消费者的信任,不得不说是因小失大。润州区市场监管局在此提醒消费者,在日常生活中如遇到类似霸王条款,可以拨打12315举报。(包晨亮 范海罡)



昨日凌晨2时24分,句容消防接到报警,称南京财经大学桥头校区门口两辆货车追尾,后车司机被卡驾驶室。

句容中队到达现场时,发现司机的右腿被变形的驾驶室卡住。经过各种尝试,终于将驾驶室扩大开来,并将被困人员救出,紧急送往医院抢救。

陶春 顾雨晨 摄影报道

拟纳入化妆品范畴 牙膏的“药膏”形象将淡化

“治疗牙龈肿痛”、“预防口腔溃疡”、“防止牙结石”……不少消费者在选购牙膏时,包装上的功效看得眼花缭乱,而在牙膏中添加中草药、竹炭、珍珠等特殊成分也已经是司空见惯的做法。近日,国务院法制办通过其官网公布了《化妆品监督管理条例(修订草案送审稿)》,牙膏等口腔护理用品将纳入化妆品范畴。修订草案同时提出,化妆品广告应当真实、合法,不得虚假宣传产品功效,不得宣称或者暗示产品具有医疗作用。修订草案正向社会各界征求意见,截止日期为8月20日。

修订草案中明确了化妆品的定义,其中“牙膏等口腔护理用品的主要使用目的是清洁和美化,符合化妆品的定义”。在涉及口腔护理问题上,一些牙膏企业又衍生出其他概念,随意夸大疗效,或是把牙膏当做

药物打着擦边球来销售,一些原本是药厂的企业甚至也加入了该行业,成为如今牙膏市场上一支生力军。

记者走访发现,市面上的牙膏价格从3元一支到30多元一支不等,10元左右的是大多数。除了美白、清洁等牙膏原本的功效外,治疗牙龈出血肿痛、预防口腔溃疡、消灭异味上火、抑制牙结石等,牙膏包装上都宣称有效,再加上不少牙膏广告中常见的口腔医生形象,市面上的牙膏几乎变成“药”膏。

市民周女士就因轻信牙膏广告,耽误了自己看牙。前阵子,周女士喝冷水的时候牙齿会有些疼痛,看了广告之后以为是自己的牙齿敏感导致的,便使用了一些防敏感的牙膏来缓解症状,没想到在一次体检中发现,她牙齿喝冷水疼的根源其实是龋齿,但是因为延误治

疗,已经发展成了深龋的牙髓炎。

医生告诉她,前龋阶段正是她牙齿觉得敏感的时间,一旦出现温度、酸碱度、冷热改变就酸痛不止时已经发展为中龋,但是她仍然以为自己是牙龈敏感,坚持使用牙膏缓解症状。“要是不轻信牙膏的功效,而是及早就医,也不至于后来‘杀’了牙神经来治疗。”周女士后来通过去看口腔科医生治疗好自己的龋齿。

记者就此事采访了三五九医院原口腔科副主任医师张青,她表示,一些牙膏含有的成分可能会对口腔问题有一定治疗的效果,但牙膏等口腔用品如果可以很好的被纳入到监管体系当中,就会避免出现一些有着口腔疾病问题的人,因轻信广告夸大的效果而延误治疗。

(俞佳融)

高跟鞋盆栽引来围观

本报讯 日前,位于中山东路的一家花店门口有行人频频驻足观望。原来,店前的台阶上摆放着一个独特的盆栽,一双红色的高跟鞋里种着几株鲜绿的乙女心。红绿相间的,甚是好看了。

据店主王女士介绍,这家花店是她和闺蜜几个月前开的,门前的红色高跟鞋是自己结婚时的婚鞋,为了纪念甜蜜的爱情,她一直保存着这双高跟鞋。初期因为资金问题,她们的店铺很狭小,在同行中竞争力明显不足。为了解决这个问题,王女士和闺蜜想了很多妙招,墙上的芦苇装饰、各式各样的小零件以及门外的高跟鞋盆栽等都是她们的创意。笔者发现,很多人都是因为这盆奇怪的高跟鞋盆栽而走进这家店,这不失为一种新颖的宣传手段。让人不禁为店主的创意点赞。

(周加敏 左苏丹 练俊杰)