

家电投诉位居12315全年投诉第一

网上查到的维修电话9成是假的

昨天下午,常州市消协组织全市大型家电卖场、家电品牌商召开动员大会,将在全市范围内开展家电行业的消费调查和消费者评议活动。6月26日起,“常州市家电行业消费调查问卷”将在快报连续刊登。7月,消协将召开评议总结通报会,向社会公布调查和评议结果。

家电投诉量位居第一

据常州消协秘书长王巍介绍,2011年,全市消协接到家电方面的投诉共有448件,占全年投诉的15%,高居第一位。其中,售后服务265件,产品质量问题133件,这两方面的投诉占88.8%。

2012年1至5月份,消协接到家电方面的投诉共202件,同比增长13.5%,其中,售后服务103件,同比减少13.4%,产品质量68件,同比增加65.9%。王巍说:“从这几组数据中,我们可以发现,家电行业中的售后服务和产品质量依然是当前消费者关于家电方面投诉的主要问题。”

小家电质量问题最多

王巍表示,在所有投诉中,涉及电视、空调等大型电器的投

诉并不多,反而是有关小家电的投诉最多。“小家电品牌众多,更涵盖了热水器、电磁炉、电饭锅等近百类商品,因此,产品质量也是参差不齐,相差较大。”

为什么会造成这样的局面?王巍介绍,小家电行业的准入门槛较低,大大小小的企业也涌入到这个行业中来,导致市场竞争进入白热化。为了能够快速打开市场,一些不良企业就不惜采用偷工减料、以次充好来降低生产成本。这是产品质量不佳的主要原因。

售后服务不好占30%

在售后服务方面的投诉中,售后服务不及时和服务态度差这两个问题共占30%。为什么这两方面问题如此突出?王巍说:“主要有三个原因。”

首先,由于品牌众多,竞争

激烈,不少企业为了争取更多的市场份额,盲目地扩张,售后服务往往跟不上扩张的脚步。一些家电的售后问题有季节性因素,比如空调的售后问题在夏季表现得更为突出。其次,厂商的服务意识薄弱,缺乏对下属维修网点的有效监管,“有很多厂商将售后服务外包,外包商以自身利益为先,服务质量肯定会大打折扣。”第三,服务意识和素质也有待提高,“服务态度差的投诉大都来自服务人员在接待过程中言语、态度、耐心上的不到位。”

保修期内维修也收费

王巍表示,部分消费者不了解“三包”的情况,维修方就会钻这个空子,在保修期间乱收费。现在还普遍存在一个现象,家电只要过了保修期,消费者就必须承担高额的零件费、上门费和开机维修费等,往往要几百元甚至上千元。

“一些维修网点的工作人员素质参差不齐,维修时漫天要价,确实存在收费不开票、乱收费现象。还有的维修人员在进

行,故意蒙蔽消费者,将小问题夸大成为大故障,故意拉高配件价格,以此收取较高费用。”

网上特约维修90%为假

王巍介绍,目前,家电维修点基本上分三类:一是厂商授权的正规售后维修点;二是由经销商建立的售后安装和维修队伍;第三就是个体维修公司。

“由于厂家指定服务商分布于集中且数量较少,所以充斥大街小巷的很多是无资质企业,这些企业冒用特约维修的名义坑害消费者。”王巍表示,不少消费者喜欢通过网上和114查询企业的售后热线,这给了不良的维修企业可乘之机,一些不法网点甚至注册了400电话。

“我们通过调查发现,目前在搜索引擎上查到的400或800电话中有90%是假冒电话。”

此外,某些行业相关标准缺失和滞后,也让消费者维权无法可依。比如,液晶电视的支架问题,空调、热水器的管道长短问题,“有些商家是出于成本考虑,但这些问题确实给消费者带来了不便。” 常消 王玉

法庭传真

说是请客唱歌 借了钱就不见人影

男子王某说是请客去KTV唱歌,结果请客的人将被请去唱歌的人身上的钱借光后就不见了。愤怒不已的“被请客者”张勇等人合伙将王某抓住后索要了一万余元的财物。近日,因犯敲诈勒索罪,张勇等人被钟楼法院判刑。

今年4月初,做黑车生意的张勇应一个老客户王某的要求,将其拉到新闻镇办事。事情办完后,两人来到一家理发店,因为大家比较熟悉,王某就提出请张勇和理发店老板阿星一起去唱歌。

随后,三人到南大街一家KTV包厢唱歌。到了晚上11点多,王某把张勇喊到包厢外说:“唱歌的费用太贵,我带的钱不够,你借点钱给我。”张勇将身上的400块钱给了王某。

零点过后,KTV工作人员让结账,张勇就打王某电话,却发现其已经关机。此时,理发店老板阿星也说被王某借走了钱,而且是1000块。王某的手机一直打不通,两人只好凑了3900多块钱结账。

回到家后,张勇心里愤恨不已,于是去找阿星,商量找到王某将钱要回来。不久,两人通过熟人将王某约到一家快餐店内。张勇、阿星等人还找了一个帮手,三人一起将王某架到一辆车上,称要将其送到派出所。王某害怕不已,连称还钱,从身上掏出2000多块现金和一只戒指给了两人。随后,王某还带着他们到一个朋友处借了几千块钱。 刘建军 刘国庆

打球碰碎眼镜 眼球穿孔几乎失明

武进遥观小伙小闵在一场自发组织的篮球赛中被人碰碎眼镜,眼球穿孔破裂,落下十级伤残。为此,小闵到法院起诉当时碰到他的小贾,要求其赔偿各项损失8万余元。日前,武进法院开庭审理了此案并作出判决,由小贾支付小闵10000元。

2010年7月的一天,武进遥观的小闵、小贾等8个年轻小伙,在村篮球场自发组织打半场篮球比赛。小闵虽是个“四眼仔”,可球技倒是不错,带领着3名队友对抗小贾等4人。

比赛打到一半时,出现了意外:小闵带球进攻,意图从小贾一侧突破,而小贾则赶忙上前防守,这时,小贾的手不慎碰到小闵的眼镜,由于对抗激烈,镜片一下子碎了,导致小闵眼球穿孔破裂。篮球赛立即停止,小贾立即将小闵送往医院治疗,并垫付了500元医疗费。虽经上海、北京多家大医院治疗后,小闵还是落下了十级伤残,并用去医疗费用2.8万元。

治疗结束后,小闵向小贾索要医疗费和赔偿款,但经多次协商未达成协议,小闵便诉至法院,法院审理后作出前述判决。 陈波 张佳寅 刘国庆

图片新闻



端午佳节前夕,钟楼区城管执法大队队员走进劳动西路社区,开展端午拥军慰问活动。城管队员、总装备部休所的官兵们与兵妈妈一起,边裹粽子边聊家常。 石磊 李梦雅

都把小区当“桃源” 毁绿扩建自家院

钟楼区城管:已进入绿地恢复的申报执法程序



昨天,市民钱先生向现代快报热线86803110反映,都市桃源小区有住户擅自将庭院面积扩大,占用公共绿地。引起其他居民纷纷效仿,有愈演愈烈的趋势。钱先生希望,园林、城管等相关执法部门能加大管理力度,不要让这种违规行为蔓延扩大。

据钱先生介绍,从上个月开始,都市桃源一期有业主开始把院子外面的绿地铲掉,铺上水泥建起围栏,以此扩大院子的面积。一楼的其他住户纷纷效仿,有的甚至一下子扩出去一米多。钱先生说,小区物业、业委会发

现后,多次前去劝阻。但是,对方不听,依然施工。“后来物业不让运水泥黄沙的车子进小区,他们就后面消防通道的大门撬了,偷偷运进来。”钱说,毁绿扩院的住户主要集中在5幢、10幢、18幢和21幢。“有些人把院子扩大后还养鸡养鸭,臭味让人受不了。”

上午10点30分,记者在小区10幢楼下看到,一户居民家的院子颇为“豪华”,不仅面积比其他人家的大,而且还建着半米多高的围墙栅栏。记者在小区转了一圈,发现10幢、21幢、18幢、5幢均有居民这么做,扩出的面积有大有小。无一例外都是占用了小区公共绿地。

在九洲福安都市桃源物业公司办公室,苗主任向记者介绍,5月中旬发现小区部分业主扩建庭院后,物业公司一边发放通知书,告知他们停止施工,一



都市桃源小区里有不少绿地被一楼业主铲掉圈进自家小院

边向市园林局和钟楼城管执法大队反映情况。6月6日,园林和城管部门到现场调查后,对业主发放了整改通知书。

记者从钟楼区城管行政执

法大队了解到,该大队已对涉及毁绿扩院的住户发了整改通知书,目前正在做进一步调查取证工作,进入绿地恢复的申报执法程序。 姚斌 文/摄

回家睡个午觉 车在小区被砸

监控早就坏了,黑手是谁没人说得清

近日,常州怀德苑小区车库的几辆私家车后视镜被砸,车身划伤严重,车主们想通过监控找出“元凶”,没想到监控早就坏了。车主们觉得在没找到肇事者前,物业至少要跟业主一起垫付维修车辆费。但是物业却认为,业主在停车时交的只是停车费,物业没有责任保管车辆。

业主要求 物业共同承担责任

昨天,常州怀德苑小区的业主向现代快报热线86803110反映,6月2日中午,自己的车子停在车库里两个小时居然被人砸了。“车子的两个反光镜全部被砸坏,车身上还有明显的划痕,从前车门一直划到后车门。”车主万先生(化姓)说,同时有5辆车受到了严重损坏,“事后我们到物业,想要他们提供车辆被砸时的监控视频,物业却说监控坏

了。没有监控资料,我们就找不出砸车的人,也没法走保险,这个责任应该由谁来担啊?”

万先生说,自己的车子维修费需要4000多元,5辆车共损失了1万多元。“我下午1点多把车停在自由车位上,又没挡道,睡个午觉就发现车子被砸。因为没有监控,找不到肇事者,我就要求物业垫付一半的车辆维修金,但物业只肯承担30%的责任。”

物业回应 没有责任保管车辆

昨天上午,记者从怀德苑小区物业管理处了解到,该小区已经交付14年了,很多设备已经老化。“监控也早就坏了,就连机房的设计也存在一定缺陷。即使监控不坏的话,拍到的视频也不能进行回放,这些设备基本上就是摆设。”该物业公司负责人韩主任对记者说,这都是历史遗留问

题,在他们接手时就是坏的。

韩主任说,他们也想把工作做好,但有苦衷,“小区共有46幢、140个单元、3000多个车主,这么大的小区每天都有很多事情。很多业主还不交物业费,现在我们已经欠下300多万元的物业费。”韩主任说,他们只能巴巴地维持正常的运作,没有更多的钱维修公共设施。

对于业主车辆被砸一事,韩主任认为物业完全没有责任。“车主交的停车费和管理费其实是泊位费、保洁费等,我们提供一个地方供他们停车,保持这个地方的清洁。所以,我们也没责任为他们保管车辆。”韩主任说,他们已报警,正等待警方处理。

律师观点 物业应承担全部责任

昨天下午,记者就此事咨询了江苏张林芳律师事务所董锁

洪律师,董律师认为车辆被砸、监控损坏全是因为物业管理上的混乱造成的。“很显然,造成这样的结果,是物业没有尽到责任。即使是因为业主欠下大量物业费,物业也应该提供相关的服务。物业可以通过其他途径进行收取,跟履行他们的职责是两码事。”董律师表示,车辆损坏找不到第三者承担责任,就该由物业承担全部责任。

对此,该律师事务所的曾律师表示,业主就车辆在停车场受损是否向物业公司要求赔偿的问题,首先要确定物业公司对车库内车辆是否有管理和保障义务,这要看物业公司在物业服务中的约定是否包含对地下车库的管理内容。其次,如果物业公司对车库有管理义务的,那么需要考虑物业公司是否尽到了注意义务。如果物业公司有管理义务但是未履行的,业主的损失可以要求物业公司承担赔偿责任。 晁静