



## 2014年苏州受理消费者投诉7141件,其中家装投诉多了不少 建材团购号称“对半砍价” 事实上,比店里卖得还贵

记者昨天从苏州2015年3·15新闻通报会上获悉,2014年度全市各级消保委组织共受理消费者投诉7141件,为消费者挽回经济损失2245万余元。从投诉数据来看,虚假品质类投诉增长迅速,销售领域成投诉热点。

孙佳梓

生活中,您是否在消费中受到不公平待遇却难以维权?3·15来临,如果您或您的亲朋好友在房产、商业、金融、旅游等各种消费领域的权益受到侵害,请告诉我们。现代快报将对有价值的线索进行调查、采访,助您维护合法权益。



### “预付式消费”投诉增幅最大

据统计,消费投诉主要集中在销售领域,其中“预付式消费”问题居投诉增幅之首。原来,一些经营者在向消费者推销商品或服务的过程中隐瞒缺陷,特别是在功能、使用范围、有效期限、退款条件等方面,给予的风险提示不足,致使消费者在信息不充分的情况下做出非理性购买决定。

“预付式消费投诉主要发生在美容美发、健身等行业。”消保委工作人员介绍称,美容美发行业的突出问题是经营者由于经营不善等原因突然关门或易主,要求消费者加价消费或者拒不承担责任。健身

行业的突出问题,是经营者未按合同约定的时间开业,拒绝退卡引发的群诉,有时涉及人数有近百人。调解过程中,常遇到经营者不配合,或者经营者无法查找、无资金赔付的问题,使调解工作陷入困局。“一方面亟待立法方面有所突破,一方面希望消费者能理性消费,降低风险。”工作人员如是说。

### 逾七成家装投诉涉及合同

近年来,家居装修日趋成为消费者关注的焦点,而家装行业的消费投诉也明显上升,主要是针对装修服务和建材质量纠纷两个方面。其中,七成以上是合同纠纷,“定金”引起的纠纷也不少。

举例来说,有的装修公司打着“低价套餐”“免费设计”等旗号,诱

使消费者缴纳定金,再提出远高于原定套餐的装修方案,消费者一旦反悔,定金不退,由此引发大量投诉;另一个突出问题是团购活动,建材经销商宣称优惠幅度大或“对半砍价”,吸引消费者不理性地交了定金,等事后到卖场一看,发现价格比店里还贵,这才知道上当受骗,去退定却是困难重重。

通过数据可以看出,装修合同不规范、装修建材质量不合格、事后维修保障难,成为装修建材消费投诉三大热点难点。

### 网上订票不成功引纠纷

从近3年服务类投诉情况来看,投诉量从2012年的1961件逐年增长到2014年的3132件;投诉总量的比例,也从2012年的38.1%

增长到2014年的43.9%。其中,销售服务类、互联网服务类居服务类投诉量第一、二位。通过数据可以看出,销售服务类投诉729件,互联网服务类投诉589件,同比分别增长了76.5%和128%。

互联网服务类投诉的增长热点,主要集中在网上预订机票、团购休闲旅游、酒店服务。从投诉内容来看,这三类投诉有一个共同点,即消费者通过网络平台预订酒店、机票、景区门票等直接支付后,被实际提供服务的经营者告知预订没成功,等消费者向网络服务平台交涉时却响应缓慢,导致消费者的出行计划泡汤,由于线上线下投诉通道不畅,使得矛盾激化。其中,投诉比例最高的为同程网,达到380件,占这类投诉的64.4%。



近日,姑苏区消保委对流通领域针织内衣进行比较试验,昨天对外公布结果。



### 厚不代表暖和 买保暖内衣看保温率

这次比较试验的样品是从姑苏区八大商场随机购买的,样品涉及江苏、浙江、上海以及香港等省市区生产和销售企业,共19个批次,购样价格从40元/件到370元/件不等。经检测,符合的17批,不符合的两批,合格率为89.5%。

本次比较试验项目包括9个项目,除纤维成分含量指标、保温率指标外,其余7项的合格率为100%。在19批样品中,“恒靛”牌一款文胸纤维成分不符合,主要是文胸蕾丝不达标。

随着生活水平的提高,不少消费者会选购舒适的保暖内衣,而保温率是衡量内衣材料具有保暖性能的主要依据。根据规定,标称“保暖内衣”的产品,保温率不得低于30%,透气率不得低于180mm/s,保温率越高说明穿着越暖和,透气率则是衡量内衣舒适程度的重要指标。这次的比较试验中,“韩彩”牌一款内衣被检出不合格,保温率仅21.9%。

消保委提醒,消费者在选购内衣产品时,要看包装、找名品、看保温率,尽量在大型商场、超市、专卖店选购正规厂家的产品。目前,市场上各种质地、纹样的内衣很多,由于内衣等产品直接接触人体,选择舒适的面料是较为关键的一点。

孙佳梓



在3·15到来之际,《现代快报》结合市民投诉的具体案例,为你揭开装修过程中可能存在的陷阱。另外,《现代快报》将于近期开展装修验房案例免费征集活动,共有5个免费验房名额,具体细则请关注近期的《现代快报》。

蒋文龙



## 装修门道多 不想吃亏,避开这几个陷阱

### 1.装修找熟人? 结果:挨宰了不好意思开口

高先生装修别墅时找的朋友帮忙,等装完了发现有不少质量问题,想找朋友讨说法,可碍于面子不好意思开口,另外双方当初根本没签订书面合同,追究的事也就不了了之。

据苏州啄木鸟装饰服务有限公司副总经理王楷之介绍,

正规的装修公司从设计到施工都有专业人员操作,也有正式的书面合同,而朋友或亲戚的专业能力很难保证。另外,施工和设计都没有合同图纸,全凭对方的口头承诺,施工时也是根据施工者自己的思路和经验,这样往往会偏离业主对住

宅的要求。

由于不是正规公司,施工时会出现各种施工质量问题,给后期使用带来极大隐患。因为找熟人施工没有签订正式的书面合同,后期如果遇到质量问题,维权将是很麻烦的事。

### 2.遇到不靠谱设计师? 结果:利用空间大打折扣

找了正规的装修公司,但不意味着可以高枕无忧。

刘先生家的建筑面积是110多平方米,3房2厅2卫,他找的就是正规装修公司,等装修完还特意请了第三方验收

机构来验收,结果发现整体设计存在很大问题。原来,设计师帮他设计了三个衣帽间,分别在主卧、两个房间中间过道和客厅,把完整的空间分割得支离破碎。

园区的廖先生找的是一家知名装修公司来施工,结果设计师完全没考虑他的实际使用情况和生活习惯,把原本就不宽敞的次卧变得更加狭小,造成可利用空间大打折扣。

### 3.业主不懂行? 结果:工程量被虚报

装修结束后,相城区的黄先生请了第三方验房机构来验房,结果把他吓了一跳。房屋的建筑面积就90㎡多一点,没有很多的灯头和开关面板,且电路施工基本是局部改造,可项目经理开具的工程量统计单据上,竟然用掉

700多米的电线。根据第三方验收机构的测算,黄先生家的实际电线只用了420米。

住在市区的张先生在对儿子的婚房进行水电项目验收时发现,施工人员为了省事,将弱电线路从弱电暗盒内过线,使

得强弱电没能单独分离出来。其次,整个线管在铺设的时候歪歪斜斜,也没有将线管进行固定保护。而后水管铺设和线管一样都是歪歪斜斜的,并且有很多地方的水管是扭曲在那里,给后期使用带来隐患。



日前,苏州市消保委对补钙产品进行比较试验,昨天对外公布结果。



### 贵不代表质高 买钙产品要看钙含量

这次共比较了12批次的样品。其中,健字号补钙产品7批次、非健字号补钙产品5批次,检测结果显示,有10批次样品完全符合相关标准要求,达标率为83.3%,两批次样品不达标,主要问题是钙含量和净含量项目不达标。

钙含量是补钙产品的标志性成分,需同时满足产品明示标准和标签明示值。试验中,1个批次未达到企业提供产品标准中规定的要求,1个批次在产品净含量方面不达标。消保委工作人员表示,消费者应根据自身需要做出选择,不要被响亮的补钙商品名称所迷惑。有些保健钙产品强调更好吸收,但对老年人来说,都不可能吸收太多,最多15%,而一些广告宣传是50%或80%,甚至更高。

值得一提的是,市场上流通的钙产品,其品质没有太大区别。碳酸钙含净钙量高,吸收率高,是传统补钙制剂,但它并不适合胃酸缺乏者;磷酸钙含磷高,但不适合慢性肾功能不全者。消费者在选购钙产品时要辨清真伪,购买正规渠道销售的保健食品。特别是老年人,切勿在健康讲座、礼品派送、免费旅游等活动现场冲动消费。另外,要妥善保管购物发票和相关凭证,在自身权益受损时,及时与经销商交涉,或者向消保委及有关职能部门投诉。

孙佳梓