

7月2日,江苏省消保委发布2019年上半年全省消费投诉分析。现代快报记者了解到,投诉共有59331件,较去年同期略有下降。受西安奔驰事件影响,汽车消费领域投诉明显增多。此外,房屋消费、预付式消费、旅游消费依然是消费投诉热点。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑

江苏省消保委发布上半年投诉分析报告

西安奔驰事件后 汽车消费纠纷大增

投诉总量略有下降

餐饮住宿、教育培训、房屋装修等投诉增幅明显

据统计,2019年上半年全省各级消保委共计受理各类消费者诉求280990件。其中咨询221659件,投诉59331件,与去年同期相比均有所下降。

商品类投诉中,家用电器投诉

量仍占据首位,达9730件。主要问题集中在售后服务、合同、质量上。日用商品、服装鞋帽的投诉也很多,排在前三。

服务类投诉中,销售服务投诉量跃居首位。其中,文化、娱乐、体

育服务和美容、美发、洗浴服务投诉量居高不下。

而餐饮住宿服务、教育培训服务、电信服务、房屋装修及物业服务等服务投诉量与以往相比增幅明显。

四大热点投诉



热点3

预付式消费纠纷持续多发

预付式消费因市场覆盖面广、进入门槛低、流动性大、资金监管难,已连续三年处于投诉多发领域。投诉领域也逐渐从传统美容、健身个体户向装饰装修、养老产业等连锁型、规模型企业发展。2019年上半年,预付式消费投诉就达5981件,多数集中在办卡容易退卡难、宣传承诺不兑现、经营者携款私逃资金难追回等问题上。

对此,省消保委表示,预付

式消费常年呈现投诉多发、金额大、维权难等特点,除经营行为难以约束、服务质量无保障之外,消费者盲目冲动消费也是一大主因。因此提醒消费者,办卡时,要谨慎理性,提高防范意识。不轻信口头承诺,坚持签订合同,理性充值。办卡后,及时索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,如产生消费纠纷要主动维权,协商不成向相关部门提供证据,寻求帮助,及时止损。



热点1

汽车消费纠纷明显增多,售后维权困难重重

上半年西安奔驰车主维权事件引发广泛关注,江苏汽车消费领域投诉也明显增多。据统计,2019年上半年相关投诉达6965件,且呈持续性、多发性、群体性态势。部分汽车经营者盲目扩大经营,却不能提供质价相符的汽车产品及服务。此外,从前端推销环节到售后服务环节都存在经营者利

用优势地位,侵害消费者合法权益等问题。比如,巧立名目,搭售价外增值服务。过度营销,拒绝兑现宣传承诺。随车证件不全,不能保障完整交付。汽车质量缺失,售后维权困难重重等。

省消保委建议,消费者在购车时要冷静理性,结合实际需要,在了解经营者经营资质、经

营状况、车辆详细情况以及费用明细等具体信息后审慎付款。交付车辆时应注意随车证件是否齐全、是否完整。交付使用后如出现质量问题,尽量选择有资质的店面进行售后维修并留存记录。如果遇到疑似汽车产品质量纠纷,责任无法判定,可要求经营者进行举证,合法主张自身权益。



热点4

旅游服务消费纠纷问题多

2019年上半年全省消保委系统受理旅游相关投诉1305件,行程中订单退改难、高额手续费、虚假宣传、低价陷阱、旅游途中强制消费等问题较多。

省消保委提醒,选择旅游产品需小心谨慎,仔细查验其官方主页或实体店中是否标明业

务经营许可证信息。在选择自由产品前,可到各大旅行社官网查看相关线路,预估各项费用后再作对比。要警惕低价诱惑陷阱、拒绝接受霸王条款。签订合同时,要明确行程详细安排,看清押金退还条件等,以最大限度保护自身权益。



热点2

房屋装修问题多,售后服务纠纷频发

2019年上半年全省房屋销售及装修相关投诉2938件。主要是近年来房屋交易量增多尤其是精装修房交付比例增高,使得商品房消费领域质量问题、装饰装修问题以及售后服务纠纷频发。

有的是房屋质量堪忧,交房前后问题频发。有的是装修信息不透明,费用披露不全面。部

分经营者在房屋装修实际施工过程中肆意增加收费项目,半强制收取消费者费用。还有的是宣传存在误导。部分房地产开发商在宣传时故意强调优惠政策,以学区房、装修标准、环境优美、赠送面积等优惠为噱头,事后却存在房型与宣传不符、承诺缩水、面积缩水等有违诚实信用原则的情况。

对此,省消保委提醒:购买房屋时仔细阅读合同协议,审慎签订购房合同。可以要求经营者在合同中对精装修所选用的建筑材料予以明确,比如涂料、板材、卫浴等的具体品牌和规格。同时,面对经营者的强势营销保持冷静清醒,做到理性消费。运用法律武器合理维护自身权益。

相关新闻

不支持“七天无理由退货”,刷单…… 6·18大促,你被套路了吗?

7月2日,江苏省“6·18”网络市场专项监测结果出炉,不支持“七天无理由退货”、平台直播“卖货”未把营业执照放在显著位置、“刷单炒信”……这些问题和套路都逃不过监管部门。

现代快报+/ZAKER南京记者 安莹

延期至下周三 来特卖会买瑞士名表

“价格真实惠,是时候下手了!”“想买手表很久了,终于等到了货真价实、性价比超高的特卖会,我一定会来看看!”

人气火爆,超出预期!自瑞士名表节中国巡回展开幕的消息见报后,引起的关注持续发酵,近千名市民朋友进店观展,咨询活动相关情况。经展会领导商量决定,特卖会延期至下周三。

“这是江苏广电惠民生活馆成立以来,举办的品牌展销数量、款式最多的一次瑞士名表展暨特卖活动。”负责人介绍,本次活动上,欧米茄、浪琴、瑞纳戈、罗马、邦顿等世界高端的腕表品牌登场亮相,不仅有机械表,也有石英表,适合不同年龄层次市民的需求。特卖价为几百元

到几万元不等。

火爆 市民看好瑞士名表展

52岁的冯先生家住夫子庙瞻园路,一直拥有机械表情结。某天下午,趁着天晴不下雨,赶到惠民生活馆。“好的腕表,除了方便看时间,更是很多成功人士必不可少的物件。今年初,我和老伴跟团去泰国旅游时,不小心把自己戴了十多年的机械表搞丢了,回来后一直想买一块手表,转了一圈商场,一线大牌价格太贵,找儿子在网上看了代购,虽然价格便宜些,但售后维修等一系列问题也很麻烦。”冯先生说,他看到现代快报上介绍的瑞士名表节暨特卖会活动,非常感兴趣,“我还对

照你们刊登的品牌名字上百度搜索了一下,确实是来自瑞士的百年品牌,再加上是由中瑞钟表进出口有限公司直接供货,我们就更放心了。”

江苏广电惠民生活馆负责人表示,因为报纸上登出的手表款式图片较少,欢迎市民朋友直接来惠民生活馆看实物。活动现场还会推出一款超低价780元的手表,经典款式,数量不多,感兴趣的朋友可要早点来。惠民热线:025-66065188 惠民地址:江苏广电惠民生活馆,南京夫子庙建康路277号(淮清桥向西50米)。公共交通:4路、7路、40路、202路建康路·夫子庙站 地铁3号线夫子庙站3号口向东40米(近招商银行) 广告

视频直播“卖货”,营业执照需放显著位置

6月10日至21日,江苏省市场监管部门组织开展“6·18”网络市场专项监测工作。全省共监测电子商务经营者5426个。通过监测,江苏共发现违法行为线索369条。其中,电子商务平台经营者未履行基本义务和电子商务平台内经营者未履行信息公示义务分别是5条和122条。比如,现在热火朝天的视频直播“卖货”,检测人员就发现,某视频直播平台内有销售行为的用户,均未在显著位置公示营业执照信息。

电商不得限制“七天无理由退货”

在侵犯消费者合法权益方面,

监测共收到59条线索。部分平台存在不支持“七天无理由退货”的现象,违反了《消费者权益保护法》等相关规定。个别平台甚至出现“有权单方面中止或者终止本网站所提供的服务而无须提前通知您”、“最终解释权归商家所有”等霸王条款。个别平台存在“砍单”现象,促销期通过低价吸引消费者,下单后被取消订单,无法购买。

除此之外还检测到8条“刷单炒信”的线索,监测发现,个别电子商务经营者涉嫌炒信,某平台内经营者好评量竟然超过销量的四倍;某平台部分商品的评价区内存在一个账号在极短时间内多次好评现象,评价内容均为“好评”;有的电子商务经营者销售商品时,以“好评返现”的方式诱导消费者给予好评,违反了《电子商务法》的相关规定,进行虚假评价,误导消费者。