

上半年,四川受理消费者投诉12151件,共享单车成投诉新热点 退共享单车押金 2个月都未到账

热 点 分 析

■天府早报记者 朱佳慧

昨日,四川省保护消费者权益委员会发布了2017年上半年消费者投诉信息统计分析报告。今年上半年,全省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉12151件,解决12002件,投诉解决率98.77%,为消费者挽回经济损失2583万元,其中因经营者有欺诈行为消费者获得加倍赔偿金额21.28万元。在合同类投诉中,共享单车成为投诉新热点。

■基本情况

商品质量和售后服务投诉量比重较大

在上半年消费者投诉案件中,按投诉性质划分:涉及质量问题方面的投诉案件5377件,占总量的44.25%;售后服务问题1601件,占13.18%;合同问题1375件,占11.32%;虚假宣传问题581件,占4.78%;价格问题469件,占3.86%;安全问题300件,占2.47%;假冒问题229件,占1.88%;计量问题134件,占1.10%;人格尊严问题35件,占0.29%;其他问题2050件,占16.87%。

从统计数据来看,商品和服务的质量问题投诉量仍居总量第一位,这是消费者投诉的主要方面。与2016年同期相比,涉及合同性质和虚假宣传的投诉比例上升幅度相对较大,分别提升了1.96和1.18个百分点。由此可见,消费者对消费合同及商品服务宣传中侵犯自身权益的问题更加关注;涉及售后服务和价格方面的投诉较去年同期有所下降,也反映出在市场竞争下,经营者对售后服务工作也更加关注。

按商品大类投诉统计,上半年,家用电子电器类、交通工具类、服装鞋帽类投诉量居前三位,这三大类商品也是近年来的投诉热点。消费者在服务类投诉中,涉及生活社会、通信和房屋装修及物业服务类的投诉量位居前三。

家用汽车质量和售后服务成主症

上半年,全省各级消委组织共受理交通工具类投诉1731件,占投诉总量的14.25%,其中家用汽车类投诉为1204件,不但投诉量大,占比高,而且与去年同期相比增长了70.06%,现已成为消费者投诉的痛点。一方面消费者反映的诉求主要是质量和维修售后问题,一些维修店收费无标准可循,夸大故障、过度维修、随意加装改装,消费者对配件质量、维修技术、服务价格等意见较大,家用汽车消费纠纷中,检测鉴定难也增加了消费者的维权难度;另一方面是家用汽车销售行为不规范,销售人员对汽车质量、性能、配置、油耗等夸大、失实宣传;格式合同条款存在诸多问题,经营者玩“定金”或“订金”文字游戏,拖延消费者提车时间,承诺赠送物品或服务未在合同中体现等。

案例

2015年9月,消费者伍先生在达州某汽贸有限公司以21.68万元购买了一辆汽车。开回家三四天后,伍先生发现该车亏电现象,一直持续到2016年12月7日,经4S店现场检查:该车打着火,防盗器自动锁了,需要更换相关配件才能正常使用。当日4S店将该车拖回店进行维修。2017年1月20日消费者提车,花去修理费13780元。2月23日,消费者发现该车座驾被烧毁。

当地消委会调查指出,自然的主要原因还是经营者加装电器配件造成。汽贸公司在销售该车时,赠送加装了电器,造成该车的亏电长达1年3个月有余,应当承担相应法律责任,而4S店由于不规范操作,没有及时发现和排出安全隐患,以致该车维修后使用1个月就自燃了,理应承担相应法律责任。

下一步举措

针对家用汽车投诉量居高不下,并较2016年上半年同比大幅增长,省消委会将在符合条件的家用汽车零配件行业协会和4S店建立省消委会消费纠纷调解服务站,加大商务部《汽车销售管理办法》宣传,公开发布消费警示,引导消费者了解掌握家用汽车加装配件常识;同时呼吁家用汽车生产或销售经营者提高商品质量和售后服务水平,确保家用汽车市场健康发展。

合同类投诉占投诉总量一成

上半年,全省合同类投诉1375件,占总投诉量的11.32%,位居投诉性质的第三位。合同纠纷主要表现在交通工具、生活社会服务、房屋建材等商品和服务消费方面,其中新兴网络消费中,经营者单方面更改或不履行合同义务问题引发消费者投诉。

案例

今年6月20日,消费者姚女士向消委会投诉称,4月16日使用某公司共享单车,于当日用手机APP申请退押金199元,根据约定7个工作日到账,但直到6月20日,仍然没有收到退还的押金。在此期间,姚女士多次拨打了全国服务电话,全部是语音提示无人工服务,无法联系到该公司,万般无奈下向消委会投诉。约谈后对方表示,公司因数据信息问题导致退款延迟,将安排专人负责处理消费者押金退还,6月22日姚女士反馈押金已退至微信平台。

下一步举措

共享单车作为新生事物,消费新热点,省消委会将密切关注该行业的发展,及时收集消费者在消费中遇到的问题,适时通过消费提示、约谈和披露等方式将发现的问题及时向广大消费者反馈,充分发挥对消费维权事前防范作用。

上半年消费者投诉案件类别占比

▶ 质量	44.25%
▶ 售后服务	13.18%
▶ 合同	11.32%
▶ 虚假宣传	4.78%
▶ 价格	3.86%
▶ 安全	2.47%
▶ 假冒	1.88%
▶ 计量	1.10%
▶ 人格尊严	0.29%
▶ 其他	16.87%

美容、美发行业投诉占比重

上半年,生活、社会服务类投诉1525件,与去年同期相比,呈上升趋势。其中美容、美发类投诉184件,占居了生活、社会服务类投诉中较大的比重。由于管理体系不完善,相关标准的缺失,从业人员素质良莠不齐,一些美容美发加盟企业对加盟门店后期的监督管理不到位,致使消费者为“美”而伤心。其主要问题表现为:一以免费体验为由招揽消费者,高价推销产品或服务,二是服务效果与宣传不一致,三是办理预付消费卡后,服务质量大打折扣,办卡容易退卡难,四是消费者权益受损后,经营者百般推诿,拒绝承担责任。

案例

2016年12月,四川省消委会接到黄先生投诉称,2015年7月24日,妻子王女士因病去世。在处理身后事中,黄先生发现2014年初到2015年7月,王女士在成都某美容院尚有147张美容护理卡,刷卡护理款累计金额为18.41万元,黄先生要求经营者提供其妻生前购卡面值的总金额,退还未消费的全部余额。经省消委会调查,2014年1月至2015年7月,王女士生前共向该经营者支付116万余元,目前现金余额仅为6万余元,预付式消费卡内余额为9万余元。黄先生认为,其妻因病去世,属于不可抗力原因,经营者有义务提供其妻生前接受服务消费的签字单据,若不能提供的部分应视为未消费,应全部退还剩余101万余元。经过多次调解,双方就退款数额分歧过大,不能达成一致意见,省消委会依法终止调解,并支持消费者依法提起诉讼。

下一步举措

针对美容、美发行业存在的问题,省消委会将加强与行业协会联系,在行业协会内建立消费纠纷调解服务站,加强美容、美发消费宣传,妥善处理消费投诉个案,对行业内共性问题及群体性消费投诉将及时向相关监管部门和行业协会通报,并采取约谈或劝谏方式要求经营者和行业组织提高服务质量自律,切实维护好消费者的合法权益。

乐视网董事会延期举行 孙宏斌参选董事长

本报讯(记者 冷宏伟)融创中国实控下的乐视网即将迎来重生?原定于昨日举行的乐视网董事会据称将改在21日召开,具体地点暂未公布。这意味着乐视网新一任董事长也要到今日才能揭晓。但乐视网内部人士对外确认,融创中国董事局主席孙宏斌将在今日乐视网董事会上参选乐视网董事长。

此前,孙宏斌在参加乐视网临时股东大会时表示,选举新任董事长“需要董事会程序,需要一个合规程序”。但有消息称,孙宏斌极有可能是乐视网下一任董事长。

按照《公司法》规定,董事长和副董事长由董事

会全体董事过半数选举产生。“如果孙宏斌被提名董事长,从乐视网董事会现有权力格局来看,梁军、张昭不会投反对票,刘淑青和郑路(融创提名的乐视网独董)铁定投票赞成,加上孙宏斌自己一票,他在8票中至少得到5个赞成票。”一位上市公司独董认为,除非自己不愿意,否则他当选乐视网董事长的概率100%。

昨日,乐视网内部人士确认,孙宏斌将在今日乐视网董事会上参选乐视网董事长。不过,此前孙宏斌在接受媒体采访时曾表示,不想当乐视网董事长。他对媒体称,“他们是小买卖,我这融创是几千亿的大买卖。”

跨界皮卡纳瓦能带来皮卡春天

本报讯(见习记者 朱萌萌)近期,随着云南、河南等地陆续对皮卡开放了限制,国内皮卡市场也在逐渐回暖。皮卡界的先行者郑州日产敏锐地抓住了这一机会,推出全新一代皮卡——纳瓦拉,并巧妙的迎

合了国内火热的SUV市场打出了“高端SUV级皮卡”的概念。近日,郑州日产全新中型皮卡纳瓦拉正式上市,新车共分为两驱、四驱、手动、自动多种动力组合共8款车型,售价区间为13.98万元—18.78万元。

京东上线“京尊达”高端专属配送

本报讯(记者 冷宏伟)19日,京东在成都正式上线了“京尊达”高端专属配送服务。据悉,京尊达是京东物流针对购买高端商品的推出的一项专属高档配送服务,提供

专人、专车、专线的配套服务。目前上线的“尊”字头商品包括京东自营的奢侈品、珠宝首饰、手表、红酒品类中的部分商品,后续还将继续扩展至其它品类。