

# 市消协去年受理咨询投诉 4282 件

## 家用电器、日用百货、食品类投诉居前三

(弓文亚) 记者昨日从市消协了解到,去年受理消费者咨询、投诉 4282 件,其中咨询 3786 件、投诉 496 件,与 2014 年同期相比下降 25.94%;办结投诉 491 件,共为消费者挽回经济损失 302 万元。商品类投诉仍然是投诉的重点,其中,家用电器、日用百货、食品类位居投诉排名前三,共占商品投诉总量的 53.59%。

### 家电、通讯产品售后服务难尽人意

2015 年,家用电器投诉 58 起,问题主要集中在商家或售后推脱“三包”责任、退换货的承诺不予兑现、送货安装不及时、对临出保修期家电的故障故意拖延或恶意“拖保”、电器因未及时使用事后引发

纠纷等。手机等通讯产品投诉集中在产品质量不过关,商家夸大宣传、设置营销陷阱,三包权利得不到落实等。

市消协提醒,购买家电产品要选择信誉好的大商场和专卖店,选择通过 3C 认证的产品,产品验收要及时,同时注意产品说明书、发票等文字表述是否一致,产品临近报修期出现故障时,送修要多咨询。购买通讯产品前,要认真查验外包装是否完整,理性对待促销活动。

### 汽车消费、网购维权成难点

汽车消费投诉一直是我市消费投诉的热点。个别汽车经销商违约不承担责任,或者隐瞒重要事实,降低售后服务标

准,引发一系列消费纠纷。市消协提醒,消费者要掌握汽车“三包”新规,选好经销商,签好购物合同,不轻信广告宣传,做好新车提车检查,保管好发票和说明书等相关材料,严格按照说明书规定的时间或里程范围进行保养,并要求维修站在车辆保修卡上做好详细记录。

网络交易纠纷多集中在图片与实物不符、售后服务难保障等方面。由于溧阳本土第三方交易平台较少,消费纠纷多由异地消协受理调解,维权困难,市消协提醒,网购要慎选电商、慎重付款。

### 预付卡消费纠纷增多 保健品易买难退

美容卡、健身卡、洗车卡,“预付款消

费”在服务型行业很流行,但也存在诸如中止消费退款、虚假承诺兑现、携款逃逸等问题。

市消协提醒,购买或者签订预付款消费协议时,要查看商家是否有营业执照,经营是否正常,仔细审阅相关条款,对于涉嫌诈骗的商家,应及时向公安部门报案。

关于保健食品易买难退的投诉也时有发生,多是老年消费者轻信促销宣传所致。市消协提醒老年消费者,如果觉得身体不适,应该到正规的医疗机构就诊,购买保健品要去证照齐全、有固定经营场所的商超,切忌通过电话销售、会场免费试用等活动购买保健品或药品。

## 文化小学获创客教育基地称号

(宗贝贝 何新华) 3 月 11 日,文化小学获得“常州市校园创客教育基地”称号,这是常州市教育局、常州市创客中心首次为创客教育学校挂牌。常州市共有 11 所中小学获得此殊荣。

创客教育是指培养学生创新、创业所需的知识、能力、视野等方面的教育行为。文化小学近年来把创客教育作为科技教育的核心抓手,取得了非常好的效果,有 60 多人次在常州创客大赛及电子技师大赛中获奖,未来,该校将组建专业团队,对创客教育进行整体规划和深入研究。

## 多部门联合开展 3·15 宣传



(弓文亚) 昨日,由市市场监督管理局、市消费者协会牵头组织的“纪念 3·15 国际消费者权益日”大型宣传咨询活动在八佰伴门口举行。市检察院、市公安局、人民银行溧阳支行等 16 家单位参加了此次活动。

活动现场,不少市民就生活中遇到的消费侵权问题进行咨询,工作人员耐心解答,详细解释最新的法规政策,并发放宣传资料。银行工作人员还现场教市民识别假币、假名烟,让大家掌握简单的鉴别方法。

## 网络民意 不同于网络舆情

昨天,溧阳山水网有一篇建议“溧阳邮政公司”拆除“废弃”邮政亭的网帖。网帖一经发出便迅速得到了溧阳邮政公司的回复,回复称:情况属实,且正在重新落实地点运行,同时对网友的监督表示欢迎。

这两年,市民通过网络反映诉求成了常态。政府也在着力打造智能城市,鼓励职能部门倾听百姓心声,做好服务。网络民意不同于网络舆情,需区别对待,它实实在在反映了群众的呼声,理性的建议和意见不但能有效改变网络的风气,也能促使全能型政府向服务型政府转变。

### 【溧阳山水网梁总有话要说】

网络民意是社会民意的组成部分。网络表达有一个特征,就是话语表达方式和网络关注度之间的关联。要想赢得更多的网络关注,就要在表达方式上向大众群体倾斜。所以,不管名人也好,官员也好,如果在网络上采取比较“强势”的语言,效果未必好。

“大众麦克风时代”民心可敬,民意可畏,民意更可用。各级政府部门重视网上网下的社情民意,需要更敏感,更体贴,更有人情味,遇事也要更有担当。如此,才能真正得到理解,达到化解矛盾,维护稳定,促进和谐的效果。



溧阳论坛 全新 APP



微信扫描二维码下载

## 溧阳安顺燃气有限公司

服务热线:87203666

抢修热线:87209999

监督投诉:87225518

## 遗失声明

明作废。

▲汤强强,徐婷遗失江苏众润富置业有限公司开具的购买奥体国际花园 33#-甲-2602 的销售不动产统一发票,发票代码:232041500100,发票号码:00241461,声明作废。

▲江苏乐业建设集团有限公司遗失开户许可证,核准号:J3043001690103,声明作废。

▲陈晨遗失江苏众润富置业有限公司开具的购买奥体国际花园 33#-甲-1701 的价值 73 万元的销售不动产统一发票,发票代码:232001390111,发票号码:02175316,

声明作废。

▲溧阳市溧城上华五金经营部遗失税务登记证副本,税号:35058319841024105601,声明作废。

▲任海铭遗失江苏众润富置业有限公司开具的购买奥体国际花园 27#-丙-2301 的销售不动产统一发票,发票代码:232001390111,发票号码:03238405,声明作废。

▲罗应国遗失中华人民共和国道路运输经营许可证,车辆类型:东风重型半挂牵引车,证号:常 320481305949,声明作废。

▲徐宗清遗失中华人民共和国道路运输经营许可证,车辆类型:飞碟、中型普通货车,证号:常 320416100351,声明作废。

▲溧阳市南渡惠宜美副食商店(注册号:320481600184300)遗失营业执照,编号:320481000200711140019,声明作废。

▲溧阳市前马塘陈强特种水产养殖有限公司遗失税务登记证副本,税号:320481786318036,声明作废。

▲溧阳市溧城农都冷鲜肉批发部(注册号:320481600192586)遗失营业执照,编号:320481000201204240032,声明作废。

▲溧阳市南渡布衣时尚服装店(注册号:320481600381615)遗失营业执照,编号:320481000201304150036,声明作废。

▲溧阳市南渡哈呀呀饰品店(注册号:320481600383776)遗失营业执照,编号:320481000201304270029,声