



315 消费者权益日·特别报道

315微访谈共吸引近7000人次访问量 购房、修汽车成消费投诉热点

□记者 房伟 史妮超

昨日下午2:30至4:00,宁波晚报携手市消保委、市市场监管局、市住建委、市农业局、市商务委、市质监局、宁波保监局7家单位,在线联合举办了315微访谈。此次微访谈共吸引近7000人次的访问量,网友共提出了80多个问题,其中投诉反映咨询排前几位的分别为购房、预付卡消费、汽车修理和餐饮消费等。各部门工作人员现场解答了其中六成以上的问题。



晚报315微访谈互动现场。 记者 唐严 摄

房产 物业费应自交房之日起收取

在昨日的微访谈中,不少消费者投诉购买的楼盘存在质量等问题。

网友yumung就反映,新房交付时“发现房子有质量问题,承诺的提供热水服务也没有,和房产商交涉也无人理睬。”

还有网友mumu反映,她是买了新房,今年初

收到通知说新房交付了,但验房后存在不少问题,还需进一步整改,可能耗时要2到3个月,“那物业费是接到通知时开始收取,还是拿到钥匙后开始收取?”

对于房产投诉,市住建委工作人员昨均作了回应。其中表示,新建商品住房物业费应从业主拿到钥匙,交付房屋之日起开始收取。

预付卡 个体工商户发卡不备案

“不少小店发预付卡,但经常店关门就不能用了,对这样的情况有什么监控措施?”网友Sun在线询问。昨天不少消费者提出的问题都是关于预付卡消费的。

而针对目前此类预付卡问题频发、消费者投诉较多的情况,市商务委工作人员表示,目前虽有

监管措施,但商务部2012年出台的《单用途商业预付卡管理办法》规定“规模以上企业在发卡前需向省、市商务部门进行备案”,个体工商户发预付卡不在备案范围内。

市商务委工作人员建议消费者尽量在规模以上企业、连锁企业和信用度较好的企业进行购卡消费。

汽车 过度维修可向运管投诉

“汽车在保养时,4s店提出车底盘减震器皮套有几个破损需全套更换,而不能只更换破损橡皮套,不然会出现减震器断裂造成事故。”网友“依依晓妈”昨日在微访谈线上投诉说,其事向专业人士请教才发现,根本无需花4800元全部更换,只要几十元换皮套就可以。

对此,市消保委工作人员建议这位网友,这个问题属于汽车过度维修,可带上换下的汽车零部件

件及维修发票到运管处进行投诉。

还有消费者关心,涉及断轴的一汽速腾召回事情最新进展如何。对此,市质监局工作人员表示,国家质检总局正在按照《缺陷汽车产品召回管理条例》赋予的职责,组织国家级检测机构 and 权威专家,对企业消除缺陷召回措施进行评估,并通过实车试验等方式进行论证分析,现正在进入实车实验阶段。

餐饮 禁止自带酒水属于霸王条款

网友“jianglb”就问道,很多KTV禁止自带食品饮料,是否属于霸王条款,能否投诉。

对此,市消保委工作人员表示,KTV限制消费者自带饮料及零食是限制了消费者的自主选择权,对消费者而言是不公平的,是服务领域的霸王条款,遇到类似情况消费者可保留相关证据向消保委或相关职能部门投诉。

不过,也有网友询问,禁止自带酒水属于霸王条款,那酒店所谓的开瓶费、餐具费到底可不可以收。

对此,市商务委工作人员表示,餐饮企业按规定可以收取一定的综合服务费,但需明码标示。据了解,目前我国法律没有明确规定餐饮企业不能设置“小餐具不收费”等类似规定,只能倡导餐饮企业免收开瓶费、免费提供小餐具等行为。

市消保委 未来一月仍将在线解答

“今年微访谈在线交流的消费者,更广泛地关注维权领域的普遍现象,有别于往年更多集中于个案。”市消保委副秘书长周丽娟向记者表示,消费者提出的不少问题具有普遍性,显示出我市消费者的维权意识正在不断增强。

周丽娟表示,从此次投诉涉及的领域看,房产、汽车等大件商品的投诉纠纷仍然占比很高,

“特别是在房产市场不景气的情况下,涉及房产质量、虚假宣传、合同违约的投诉很多,这需要多个职能部门协同处理。”

据了解,此次微信在线投诉维权活动,还将持续1个月,昨日未能现场解答的问题会一一得到解答。市民朋友近期在消费中碰到的任何问题,也都可以继续在线提问,市消保委的工作人员仍将在线解答并积极处理。

4S店猫腻多 路虎极光变速箱故障频发 央视315晚会 重点关注汽车消费

昨天晚上,央视315晚会依然引来了众多消费者的高度关注。今年的央视315晚会,用较多时间曝光了汽车消费中的消费侵权行为,其中包括4S店维修猫腻、路虎极光的变速箱问题等。此外,还对一些违规的老年人健康讲座、山东地炼不合格汽油等问题进行了关注。

多家4S店被曝汽车维修猫腻

央视315晚会节目组接到了大量消费者投诉,纷纷反映一些4S店在车辆维修和保养的时候,存在许多猫腻。

在专业人士的帮助下,央视财经记者在对轿车进行全面检查的基础上,确认发动机没有任何故障后,断开了发动机第四缸的点火线圈插头(很简单的故障,普通维修工很方便就能找到原因并修好的),然后将这辆轿车先后开到杭州的东风日产元通港昌专营店、合肥东风日产伟业专营店、阜阳东风日产中源开发区专营店、阜阳东风日产晨宇专营店等汽车4S店,结果店方服务顾问或技术主管均表示问题不小,需“清洗一下”,还要“更换点火线圈”、“更换火花塞”等,维修费用少则千元,多则数千元。

宁波消费者投诉路虎极光

路虎揽胜极光车,近期受到不少消费者投诉:要么走在路上不动了,要么倒挡失灵,全国类似案例不计其数,虽然这被诊断为变速箱故障,但部分车主说换了两次变速箱仍故障频发。路虎中国公司甚至将变速箱故障原因直接推到用户身上,嫌车主开车太着急。

如宁波消费者杨先生反映,他那辆路虎极光车在倒车的时候故障频发。“就是R挡(倒挡)一直闪烁,然后我踩油门……车子不会动,一点都不会动。”杨说。

在宁波路虎4S店里,杨先生遇到了因同样问题来维修的车主冯先生。冯先生的路虎极光车刚开了两个多月,这已经是他第四次去4S店了。

除了宁波消费者,北京、内蒙古也有不少消费者在央视315晚会上反映路虎极光的问题。其中,北京刘先生称,他的路虎极光车行驶在快速路上突然失去动力,这让他心有余悸!

央视财经记者了解到,路虎极光是路虎旗下的一款进口豪华城市SUV,2014款和2015款配备了9速自动变速箱。然而,出现严重故障的,正是这款路虎极光引以为傲的9速变速箱。

与消费者的担心完全不同的是,在位于上海的路虎中国总部的工作人员对变速箱故障则不以为然。

难道路虎厂家真的没有看到这些问题吗?央视财经记者调查发现,车主们因变速箱故障维修时都被要求进行软件升级。4S店工作人员也证实了路虎公司就极光变速箱问题,曾先后两次悄悄向全国4S店发出内部公告。

央视财经记者采访中了解到,大部分出现变速箱故障的路虎极光,都仅仅行驶了几个月,针对解决不了的变速箱故障,路虎给出的最终解决办法只能是免费更换变速箱。虽然给出了方案,但对于变速箱故障,路虎中国始终不愿承认。

据央视