

# 上半年全市消协受理投诉 1658 件

## 挽回消费者损失 126 万元

□记者 窦娜

**本报讯** 记者昨日从市消协获悉,上半年全市各级消协共受理消费者投诉 1658 件,调解 1619 件,其中接到市长热线转办件 108 件、省长邮箱转办件 1 件,为消费者挽回经济损失 126 万元。

根据投诉情况显示,上半年,消费者投诉的热点体现在汽车、预付卡、网购、手机通信服务等方面。

**汽车销售服务猫腻多**  
上半年,全市各级消协受理汽

车服务投诉 362 件,存在的问题主要有,购车贷款时 4S 店乱收费;全款购车时,不及时给车辆合格证;按揭购车时,强制搭售保险;提车时,车型由新款变成老款等。

市消协秘书长赵曼丽说,消费者购车时,要详细了解经销商的经营资质、信誉度等,审慎付款;交付车辆时,应注意随车证件是否齐全,外观有无瑕疵;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,并保存维修记录。

**预付卡消费纠纷多发**  
上半年,全市各级消协共受理

预付卡消费投诉 298 件,问题主要集中在中止消费退款难、信誉质量保证难、企业变更履约难、携款逃逸追款难等。

赵曼丽提醒消费者,办理预付卡时要保存好相关票据及资料,针对不明确的事项应附补充合同,以便发生消费纠纷时维护自身的合法权益;发生纠纷时,先与经营者协商处理,协商不成的可向经营者所在地消协反映,或向法院起诉。

**网购投诉呈上升趋势**  
上半年,全市各级消协共接到

网购消费领域的投诉 198 件。问题主要集中在网购服务质量缩水,实际消费内容与网购信息不符,网店销售的商品质量差等。

赵曼丽提醒消费者,网购时一定要了解商家的信誉度和评价,索要发票,保留证据,以便更好地维护自身的合法权益。

此外,上半年房地产行业投诉不断,且群体性投诉较多,问题主要集中在房地产商搞价格欺诈,物业公司乱收费,不按合同履行义务,物业费用乱摊派等。

### 新闻追踪

## 文化局家属院恢复正常供水



□见习记者 王慕晨 文/图

**本报讯** 4 月 30 日,本报以《周口一家属院逾期未缴不明高额水费被停水》为题,报道了周口市中心城区五一路文化局家属院居民因对 3 月、4 月的高额水费有异议,没有按时向周口银龙水务有限公司(以下简称“周口银龙”)缴纳水费被停水的消息。据了解,经过协商,双方决定各承担一部分水费,6 月 30 日 16 时许,文化局家属院已恢复正常供水。

4 月 30 日,文化局家属院停水问题经本报报道后,文化局家属院与“周口银龙”双方进行协商。“周口银龙”先是对文化局家属院定时定点供水,之后为了不影响居民正常生活,便恢复了供水。6 月 30 日 13 时许,记者接到文化局家属院居民李先生的电话,称文化局家属院 6 月 29 日 9 时许又停水了,小区 140 多户居民依靠“借”水度日,严重影响正常生活。后来,文化局家属院居民与“周口银龙”决定各承担一部分水费。

6 月 30 日 15 时 50 分,记者在“周口银龙”客户服务中心获悉,文化局家属院

3 月至 6 月的水费都未缴纳,3 月实际用水量 5512 吨,水费 15433.6 元;4 月实际用水量 2950 吨,水费 8260 元;5 月实际用水量 1331 吨,水费 3726.8 元;6 月实际用水量 909 吨,水费 2545.2 元。“周口银龙”副总经理贾进攻介绍,因为总水表以内管道不属于“周口银龙”养护范围,文化局家属院内部的管网应由家属院或其管理单位进行维护、维修。因出于供水单位的社会责任,他们公司不仅提供了免费听漏,还多次去现场查看。“看到居民们着急,公司愿意为住他们减免 5000 元水费,以解他们的燃眉之急”。

6 月 30 日 16 时许,文化局家属院居民代表李先生在陈州办事处新华社区书记李明生陪同下,去“周口银龙”营销部客服中心荷花所经理李丽打电话给文化局家属院抄表人:“给文化局家属院打开水表。”至此,长达 2 个月的“水费之争”结束。

7 月 1 日 16 时许,文化局家属院数名居民代表与李明生一同将锦旗送到“周口银龙”总公司(如图)。

【文明交通】



中宣部宣教局 中国文明网