

无锡“12315”2019年度报告出炉

登记超9万起,挽回逾3000万元

交通工具居投诉榜首,食品居举报榜首

本报讯(晚报记者 刘娟)17日,无锡市市场监督管理局发布无锡“12315”2019年度报告及典型案例。报告显示,2019年度无锡“12315”全系统共登记消费者咨询、投诉、举报90192起,为消费者挽回经济损失3455.93万元。因2019年为“五线合一”之年,该组年度数据也创下“12315”热线开通20年以来的历史之最。

去年8月,无锡市市场监管局将原五条投诉举报热线(原工商局12315、原质监局12365、原食药监局12331、原物价局12358、原知识产权局12330)统一整合至市场监管12315热线,实现“五线合一”“一号对外”。2019年7月,该局打造的无锡

“智慧315”公众服务平台实现五条热线在线操作平台的业务功能整合。

去年一年间,无锡“12315”全系统共登记消费者咨询、投诉、举报90192起,同比增长34.39%。已处理投诉14736起,办结率达99.03%。共为消费者挽回经济损失3455.93万元,同比增长66.98%。其中,在投诉类型方面,商品类消费投诉9415起,占整个消费投诉的63%,投诉量居前5位的商品类别依次为交通工具、服装鞋帽、家居用品、家用电器、通讯产品;服务类消费投诉5466起,占整个消费投诉的37%,投诉量居前5位的服务依次是餐饮、住宿服务,电信服务,美容、美发、洗浴服务,制作、保养和修理服

务,销售服务。

在受理的举报中,商品类举报2076起,占全部举报的50.14%,举报量居前5位的商品类别分别是食品,交通工具,服装鞋帽,烟、酒和饮料,家居用品;服务类举报2064起,占全部举报的49.86%,举报量居前5位的服务分别是:餐饮和住宿服务,销售服务,美容、美发、洗浴服务,文化、娱乐、体育服务,制作、保养和修理服务。消费者举报反映的问题主要是:广告违法行为、不正当竞争行为、产品质量违法行为、侵害消费者权益行为。

在消费者咨询的问题中,居前5位的分别为销售服务,交通工具,互联网服务,服装鞋帽,餐饮、住宿服务。

·评论·

破机巧流弊 立诚信大厦

本报17日A8版《安置房买卖,你顺利办理过户了吗?》一文,报道了我市出台征拆地拆迁安置住房满足一定条件可上市交易政策之后,几年来的一些相关典型案例。虽然具体情节各异,但都是购房者因漫长的买房之路在过户这“临门一脚”上卡壳而兴讼。作为被告方的卖房者,他们的心态值得深思,因为其揭示了这类纠纷产生的源头:履行合约中打了折扣,导致交易出现意外,在契约精神无比重要的今天,空有契约不见精神。

眼见自己卖出的房产几年间身价倍增而万般慨叹,对此固然能予以理解,但签字画押后应承担起一诺千金之责,如果就此反悔,如同炒股亏了钱希望他人来补偿一样荒谬。也许不是不明白其中利害,却以“天下熙熙,皆为利来;天下攘攘,皆为利往”的世故,耍小聪明找漏洞、钻空子,旨在设置障碍、以拖待变,务求使自己利益最大化,这是单方面转嫁风险,也是对公平规则的践踏,简而言之就是利令智昏。不由感叹,在市场经济的浪潮下,若还有小农经济时代极端世俗和功利的思维作祟,会导致在物质之上没有一种“超越意识”作为精神观照,也就会使契约沦为单纯的工具,没有了道义价值,也就失去了约束力。

“人无信则不立”,事实上,契约代表着立约双方的信用。契约精神保证了商业文明的发展,商业文明又强化了契约精神。契约精神就是诚信精神,而诚信更是一种精神契约,懂得为自己的契约买单就是给人格上了保险。

所以对于想购买这类特殊房产者而言,应全面研判政策、价格、人为等因素,尤其对人为风险要慎之又慎,出手之前当三思;订立合同务必保证合法有效,辅以公证等手段,以最大限度保证安全性;过户等手续毕竟需要卖方配合,客观上确实会牵涉时间和精力,对合理的费用支出问题双方可以开诚布公、友好协商;对卖方的刁难和作梗也应坚决合法维权。对于职能部门而言,要在相关防范和惩戒机制上更多着力,将社会诚信体系构建得更为完备。唯有如此,才能让一切合法交易完成得更为公平顺畅。(周震)

来这里感受书香满满的状元文化

小娄巷孙氏历史文化展陈馆开馆

本报讯 昨天,小河上(小娄巷)孙氏历史文化展陈馆正式开馆,成为小娄巷历史文化街区的又一处人文地标。

小娄巷27号的来鹤楼是国家级文物保护单位,昨日孙氏后人和梁溪区的相关工作人员来此见证了开馆仪式。来鹤楼一楼的厅堂,展柜里一组模型展现了上世纪四十年代少宰第的原貌。来鹤楼前身为明代无锡唯一的状元孙继皋府邸少宰第的藏书楼,楼前有原少宰第后花园遗迹。梁溪区状元孙继皋文化研究会会长孙怡介绍,在小娄巷的孙氏后人中,走出过无数在文化界有影响的人才,民居中还有清末举人、著名诗人书法家孙揆均和著名教育家、北京大学世界语教授孙国璋的故居。

“不欲有一念欺人、一言忤人、一事先人”,墙上的孙氏“三不”家训,让人思考良多。而孙氏“质、厚、孝、让、介、俭”的“六甚”家教和“清正廉明”的座右铭也深刻地影响着后人。现场展示了36名孙氏历代名人的传奇故事,其中近现代27



名,包括著名历史学家孙毓棠、美籍经济学家孙念敏等。“明清时期,先后出过1名状元、6名进士、15名举人,出过的文人雅士更是不计其数”,孙怡表示,孙氏文化正是小娄巷里富书香气的代表之一。这次小河上(小娄巷)孙氏历史文化展陈馆的布展,正是围绕状元文化,重点展示孙氏家族良好的家风家训。

据介绍,今年正值孙继皋逝世410周年,本次开馆有着特别的纪念意义,也是发动社会力量参与小娄巷文化建设的成功实例。孙怡表示,期

待这里不仅是一个文化展示基地,还能增加与市民的互动,通过文创产品等让国保“活起来”“动起来”。

目前,小娄巷由梁溪经发集团投资修复,与深圳益田旅游商业集团共同运营,深入贯彻“古韵与今风同台,国际与国粹共舞”的开发理念。此次小河上(小娄巷)孙氏历史文化展陈馆的对外开放,将进一步提升小娄巷的历史文化氛围,强化小娄巷的文化记忆,让顾客在参观游览中感受江南文脉的深厚底蕴。

(黄孝萍/文、摄)

部分涉案财物节前集中发还

本报讯 “没想到能追回来几万元,我很开心!”市民方阿姨给警方送来了一面锦旗,与她一起送锦旗的还有6名市民。昨天下午,市公安局刑警支队、经开公安分局举行活动,集中发还案件侦破中追回的涉案财物,并对市民新春安全防范作出提醒。

方阿姨是一名股民,事发前她在家中接到自称某金融研究所人员打来的电话,推荐她炒原油。“我说不会炒原油,对方讲不用担心,会有老师一对一带着。”方阿姨听信嫌疑人吹嘘,添加QQ好友并通过远程操作让对方在网上开通一个交易系统,跟着所谓的老师进行原油交

易。结果短短4天,投进去的钱就已所剩无几,方阿姨意识到被骗连忙报警。警方经数月调查在上海破获一个诈骗团伙,抓获团伙成员50余名,缴获涉案电脑60余台,审查破获诈骗案件近100起,案值达700余万元。昨天在活动现场,方阿姨领到一张5.7万元的大“支票”。记者看到除了警方追回的现金外,现场发还的物品还有香烟、手表、手机、笔记本电脑等。

据悉,经开警方去年共破获各类刑事案件276起,其中盗窃案件139起、诈骗案件43起,先后破获特大荐股诈骗案、网络交友诈骗案、盗窃沿街店面串案等一系列侵权案

件,累计追回被盗被骗财物500余万元。警方表示,这些财物将在今后一段时间内陆续发还,由于部分案件受害人不在无锡,而且领取现金不方便,追回的赃款经核实后将打到他们的银行账户上。民警提醒,临近春节,市民居家安全意识和财物保护意识不能放松,家中不要存放过多现金和财物,外出探亲和旅游期间,要锁好门窗,关闭水电气开关。网上购买年货或车票、机票、演出和景点门票时,应选择正规渠道,对于陌生短信发来的特价优惠、退货退票等信息一定要小心处理,不要点击陌生网址链接,避免落入陷阱。(念楼)