

我市公布去年消费投诉十大热点

最“热”的仍是手机家电

□晚报记者 程文琰 文/图



消费和维权,是我们每个人都关心的话题。根据2011年受理的消费申诉情况,周口市工商局12315指挥中心从众多消费者申诉中甄选出十大消费投诉热点及10个相关案例。本报在此将十大消费投诉热点及相关案例刊登出来,希望能起到一些警示作用,同时提醒消费者多掌握消费知识,提高消费意识,一旦权益受到侵害,能及时维权。

【热点1】 家电:变相收取维修费

2011年,全市工商部门各级12315工作机构共受理消费者关于家用电器类申诉259件,占商品类申诉总量的24.39%。申诉问题主要集中在售后服务方面:一是电视机商家在促销活动中承诺的5年包修、终身免费维修的诺言不能兑现。二是维修费用包含人工费、零件价格、上门服务费等。三是送货不及时,特别是空调等季节性商品,在购买高峰期送货安装时有拖延。

案例:2011年7月3日,太康居民徐先生家中一台某品牌全自动洗衣机洗衣过程中自燃,洗衣机及卫

生间里的太阳能热水器控制器、电热水器受热变形,卫生间、客厅等房屋顶部、局部墙面受烟熏变黑。经物价部门评估,火灾致直接财产损失1.5万元。徐先生与该洗衣机经销商联系,但该洗衣机品牌已退出当地市场,原经销商也不再代理,索赔无门。

太康县工商局执法人员调查取证后,委托县消防大队对该火灾事故进行认定,确定是因洗衣机在运行时内部线路或机械发生故障引起的火灾。多方联系下,洗衣机厂家最终一次性赔付徐先生误工费、财物损失费等5万元。

【热点2】 手机:“山寨机”充斥市场

2011年,有关手机的申诉有119件。手机消费申诉主要涉及手机质量、售后服务等方面。一是经常出现通话质量差、非正常关机、按键失灵、显示屏异常等问题。二是落实“三包”承诺不到位,手机一旦出现问题,厂家、商家相互推诿,在很多情况下,“人为损坏”成了商家的“挡箭牌”。三是组装机、贴牌机、翻新机充斥市场,

外观新颖,功能齐全,但性能低下。

案例:太康县消费者聂先生于2011年11月21日购买一部手机,价格310元,才用两天,手机就出现没有信号和不能正常充电的故障。经销商只愿意维修,不愿退货或更换新机。后经太康县工商部门调解,经销商根据国家手机“三包”规定,给聂先生更换了一部同品牌、同价位的手机。

【热点3】 食品:出售过期变质食物

2011年,全市工商部门各级12315工作机构共受理烟酒、饮料、食品类申诉200件,其中有关饮品类申诉49件,有关奶制品申诉34件。消费者申诉的主要问题有:不法商家销售过期食品、饮料问题突出。部分啤酒、饮料含有杂质、异物等,还有一些不法商家利用精良包装,鱼目混珠,销售质次价高的商品。

案例:2011年12月初,淮阳的王先生在该县城北关人民医院附近

一家小超市里购买了一箱某品牌纯奶,给生病住院的老人食用,老人喝后病情突然加重。王先生查看牛奶,发现没有生产日期,也没有QS认证标志。经淮阳县工商局城关工商所调查取证,王先生购买的是假冒伪劣商品。依据《食品安全法》规定,该超市赔偿王先生现金400元。工商人员查扣了该超市剩余3件假冒牛奶,并对该超市作出行政处罚500元的处理。

【热点4】 服装鞋帽:质量不过关

2011年,全市工商部门各级12315工作机构共受理日用百货的申诉172件,其中有关鞋类申诉69件,服装类申诉54件。主要问题是产品质量不过关,羽绒服出绒,羊绒衣裤起球、开线、破洞、掉色;商家夸大对塑身、保健类功能服装的宣传;商家虚拟原价、以次充好,以打折、返券等方式误导消费者。

案例:2011年9月16日,川汇区的张先生在一品牌店花319元买了一双某品牌皮鞋,只穿了4天鞋底

就开胶了。经销商只同意维修不予更换。七一路工商所通过对皮鞋的查看,确定张先生购买的皮鞋存在质量问题。根据国家对鞋的质量问题的“三包”规定:皮鞋购买之日起,无论穿着与否,7日内出现质量问题,可以退货、换货、免费维修;15日内出现质量问题,可换货或免费维修;超过15日在3个月内可免费维修,如两次维修仍然出现质量问题,可更换新鞋。经调解,经销商退还张先生319元的购鞋款。

【热点5】 美容:夸大宣传陷阱多

2011年,全市工商部门各级12315工作机构共受理居民服务申诉40件,此类申诉主要涉及美容、美发、洗浴、干洗服务等。存在的主要问题是经营方用种种优惠,吸引消费者一次性交纳全部费用办理会员卡后关门“失踪”,致使消费者退款无门。个别经营者为追求利润最大化,使用的美容美发产品不符合产品质量标准,使得消费者健康受到伤害。一些生活美容院违法提供

医疗美容服务,夸大美容宣传。此外,还有一些干洗店以水洗代替干洗,造成衣服缩水、染色,因鉴定过程复杂,费用昂贵,导致责任难以分清,增大了协商调解的难度。

案例:2011年6月,川汇区的王女士在某足浴店办理了一张1000元的足浴卡,第三次去时,发现这家店已大门紧锁,人去楼空。后来川汇工商部门调查发现,这家店并未办理营业执照,无法找到经营者。



川汇工商分局车站工商所执法人员在辖区一超市进行食品安全检查

【热点6】 电信:擅自叠加增值业务

2011年,电信类申诉89件。电信服务的申诉热点主要集中在:部分格式条款规避自身责任;收费透明度低;信息服务陷阱多;服务不到位;虚假宣传、误导消费;擅自叠加增值业务招人怨。

案例:2011年4月19日,太康的张先生拨打12315申诉,称自己的手机号码已使用多年,2011年以来,电信公司不经本人同意,几次擅自开通手机报等业务,每月扣费5元,他不得不一次次去办理

取消业务。太康县工商局12315指挥中心接到转办申诉后,立即进行调查取证,发现张先生申诉情况属实。经调解,电信公司双倍赔偿了张先生被扣费用并向他赔礼道歉。

【热点7】 物流:快递不快

近年来,以服务网购、电视购物为主的快递服务业发展迅猛,但快递公司管理不规范、霸王条款屡禁不止、快递服务人员素质低下,致使消费者投诉量大幅增加,投诉的问题主要表现在:送货不及时,

快递物品遗失、损坏,快递价格不透明等。出现纠纷后,经营者往往以种种理由推诿不予相应赔偿,致使消费者索赔难、维权难,侵害了消费者的合法权益。

案例:2011年12月,川汇区

居民姚女士委托某快递公司邮寄一台笔记本电脑到深圳,对方接货时发现该电脑显示屏开裂已无法使用。经川汇工商分局调解,快递公司给予姚女士1000元作为赔偿。

【热点8】 农资产品:假冒农资维权难

随着政府相关执法部门对农资市场监管力度的加大,农资市场的秩序有所好转,但农资类商品申诉仍时有发生:一是维权难,由于农村消费者在购买生产资料时,自身维权意识薄弱,购买农资时大部分消费者不索取发票等凭证,不能妥善保存相关样品,一旦出现质量问题,维权时非常艰难。二是鉴定难,农资类检验机构部门少,鉴定

费用昂贵,导致鉴定不易。三是获赔难,农民合法权益受到侵害,往往因为群体投诉案例多,调查取证困难,农资经营者经济实力有限等原因,造成索赔难。

案例:2011年9月10日,淮阳县白楼乡的王先生向12315申诉,称自己在淮阳县齐老乡某农资经销点购买的玉米种,种植后70%的玉米棵上不结棒,另外30%结的玉

米棒小且没有籽,王先生怀疑自己买到了假种子。淮阳县工商局安岭工商所执法人员多次到田间实地查看、对比,确认王先生申诉的情况属实。执法人员到经销商处检查进货渠道、凭证和有关证明,发现该玉米种子存在虚假宣传。依据《河南省消费者权益保护条例》,工商人员先后3次组织调解,最终经销商赔偿王先生3000元损失。

【热点9】 黑网吧:地点隐蔽查处难

2011年,全市工商部门各级12315工作机构共受理无证经营的举报184件,其中有关黑网吧的举报就有81件。被举报的无证经营网吧大多位于偏僻的农村。因为规模小和隐蔽性强,往往给相关

部门的查处工作带来许多困难。

案例:2011年12月27日,市工商局12315指挥中心接到群众举报,称太康县马头镇一中西侧的皮革厂院内,有一家隐蔽的黑网吧,以前工商部门对该网吧查处

过,但执法人员一走,该网吧又开门经营。接到举报后,马头工商所立即组织执法人员对该网吧蹲点查处,按执法程序暂扣了该网吧的电脑主机,并通知电信部门切断了该场所的网络信号。

【热点10】 家用轿车:性能故障频发

近年来我市家用轿车保有量不断增长,相伴而生的消费纠纷也越来越多,反映的主要问题有:一是热销品牌、车型加价提车。二是质量问题,主要有制动系统失灵、发动机性能故障、车身漆面起泡脱落、空调不制冷、突然熄火等。三是

售后服务方面,维修保养过程不透明,零配件价格偏高。四是轿车出现故障后只修不换,其理由是轿车没有“三包”规定。据悉,由于家用轿车的“三包”规定迟迟不出台,导致消费者维权艰难,家用轿车类投诉调解难度偏大,成功率较低。

案例:2011年2月,陈先生购买一部品牌轿车,至2011年3月末,该车行驶中两次出现突然熄火状况。经川汇工商分局调解,该品牌轿车销售商与厂家共同承担责任,赔偿陈先生2600元的拖车、食宿费。 线索提供 简锋 米保才