

市消协公布去年消费投诉热点

# 手机通信服务投诉位居榜首

□晚报记者 徐松 通讯员 赵曼丽

**本报讯** 3月8日,市工商局消费者协会向社会公布了2014年度我市消费投诉热点,手机通信、房地产、服装、保健品、汽车、家庭装饰、网购、家电等“上榜”。据悉,2014年,我市各级消协共受理消费者投诉1796起,已解决1767起,解决率为98.6%,消费者获赔金额198万元;接待来访电话咨询19800人次,满意率为100%。

## 手机通信服务投诉位居榜首

随着智能手机的普及,不少消费者都遇到过在不知情的情况下,手机被扣费的现象。2014年,市消协受理手机通信服务投诉725起,消费者反映的问题集中在资费不透明、话费误差大、当月流量用不完全部作废、信号不稳等方面。

## 房地产行业投诉量猛增

我市消费者投诉的有关房地产行业的问题主要集中在价格欺诈、强迫交易等方面。2014年4月,不少消费者向市消协投诉碧桂园存在价格欺诈,称碧桂园与消费者签订正式购房合同时的房价超出签订认购合同书时1万多元。有的消费者与碧桂园仅签订了认筹合同而未签订正式购房合同,消费

者想退房时,碧桂园不同意退还消费者认筹金,强迫消费者必须购房。

## 小区物业投诉量逐渐增加

2014年7月,市消协接到不少消费者投诉物业部门乱收费、乱摊派案件。

## 服装、鞋帽类投诉不断

2014年,市消协接到服装、鞋帽投诉32起,主要问题表现在产品质量不过硬,促销不规范,商家不按“三包”履行义务等方面。

## 保健产品夸大功效水分多

近年来,随着人们生活水平的提高和对健康的重视,保健品市场逐渐火热,消费者侵权案件呈上升趋势,主要集中在商家涉嫌虚假宣传,诱骗消费者上当等方面。2014年,市消协接到有关保健品的投诉298起。

## 食品质量问题备受关注

2014年,市消协接到有关食品质量问题的投诉279起,消费者反映的主要问题是食品傍名牌、滥用食品添加剂、卫生条件不达标等。

## 家装问题多

家庭装饰是个系统工程,耗时长、环节多、专业性强,消费者很难主动把握。一些装

饰公司往往趁机给消费者人为设置一些陷阱,赚取更多利润。2014年,市消协受理家庭装饰投诉249起,主要集中在材料以次充好、工程延期、明打折暗提价、装修质量没有保障等方面。

## 网购商品售后难保障

随着网购的迅速发展,网购带来的纠纷和投诉也随之增加。2014年,我市消费者有关网购方面的投诉,重点集中在网购服务质量缩水,实际消费内容与网购信息不符,售后服务难以保证等方面。

## 空调、电视机、洗衣机投诉不断增加

市民购买到有问题的电视机、洗衣机后,维权困难,部分商家违规销售串货空调,冒充厂商搞“三包”服务骗消费者的钱。市消协提醒消费者,尽量选择知名品牌家电;保存好发票、“三包”凭证,维修服务手册等,以备日后使用,不要轻信上门服务。

## 涉农投诉不断增加

2014年,市消协接到的涉农投诉有217起。农民购买流动商贩销售的种子,出现问题后难以解决。例如2014年8月,西华县100多户农民从一位流动商贩手中购买了

玉米种子,结果出现大面积减产,因为没有开发票,他们想要维权十分困难。

## 汽车投诉成新热点

买车时不给合格证、被强行加装GPS导航系统、电子倒车系统等,修车时不损坏的部件也被更换……这些汽车销售商谋取高额利润的常见手段,许多消费者都碰见过。2014年,市消协受理汽车投诉126起,成为新的投诉热点。市消协建议,消费者在购车时,应选择信誉较好的销售商,保存好发票和说明书等相关材料以便维权。

## 预付式消费方式风险大

目前,服务性行业很流行“预付款消费”,消费者交钱办卡可以得到优惠,商家预收资金,积累更多的实力提供更完善的服务。但是,预付款消费存在“五难”问题,即中止消费退款难、信誉质量保证难、虚假承诺兑现难、企业变更履约难、携款逃逸追款难。市消协提醒广大消费者,不要图省事、图便宜而购买多种预付卡,特别是尽量不买大额的、使用周期长的预付卡,以免带来烦恼,造成损失。

## 热点降温

## 公开公正

## 劳动保障法律法规宣传

### 一、劳动者享有的基本权利

根据现行劳动保障法律法规的规定,劳动者应当享有的基本权利包括:

(1)用人单位应当按时足额支付工资,不得克扣、无故拖欠劳动者工资;

(2)用人单位支付的工资不得低于当地的最低工资标准;

(3)用人单位依法实行国家规定的工时制度,安排劳动者加班加点应符合国家有关规定,并依法支付加班加点工资;

(4)用人单位应当依法与劳动者订立劳动合同;

(5)试用期应包括在劳动合同期限之中,最长不超过六个月;

(6)用人单位招用劳动者,不得扣押劳动者的居民身份证和其他证件,不得要求劳动者提供担保或者以其他名义向劳动者收取财物;

(7)用人单位不得随意解除劳动合同,解除劳动合同应当符合《中华人民共和国劳动合同法》的规定,并依法向劳动者支付经济补偿;

(8)劳动者依法享有休息休假权力;

(9)女职工和未成年工享有特殊劳动保护;

(10)劳动者有权参加基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险。

二、用人单位拖欠农民工工资的处理程序

在用人单位拖欠工资的情况下,农民工要先和用人单位协商,如果协商无法解决,则可以通过以下法律途径来解决:

(1)向当地劳动保障监察机构投诉举报;

(2)向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁,需要注意的是,要在劳动争议发生之日起60日内向劳动争议仲裁委员会提出书面申请;

(3)通过诉讼途径解决。这又分三种情况:一是针对劳动纠纷案件,经劳动仲裁后任何一方不服的,可以向法院提起诉讼;二是经仲裁后都服从,劳动仲裁裁决生效后,用人单位不执行的,农民工可申请法院强制执行;三是属于劳务欠款类的可直接向法院提起民事诉讼。

特别提醒:在碰到拖欠工资等权益受到侵害时,千万不能采取爬楼、堵路等过激行为和暴力手段,一定要依靠法律途径来解决问题,否则,一时冲动不但于事无补,还有可能因触犯刑法被追究责任。

### 三、劳动者维权的主要途径

(1)被用人单位或职业中介机构侵权的,可以到当地劳动保障监察机构投诉;

(2)与用人单位发生劳动争议的,可以到当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁结果不服的,可以向当地人民法院提起诉讼;

(3)用人单位拖欠工资,可向当地人民法院申请支付令;

(4)到劳动保障部门投诉或申请工伤认定,要求支付社会保险待遇等,如果劳动保障部门有关机构拖着不办,或者对其处理结果不服,可以申请行政复议或向当地人民法院提起诉讼;

(5)如果遇到一些复杂的官司,对法律问题搞不懂的时候,可以到当地工会、妇联、共青团组织、法律援助中心等部门寻求帮助。

(未完待续)

## 周口市人力资源服务之窗

周口市人力资源社会保障咨询服务热线:12333

周口市劳动保障监察支队举报电话:0394-8222380

举报投诉信箱:zkldjcjb@163.com

温馨提示 周口市人力资源市场免费为“人才立项”企业办理用工招聘

## 求职信息

姓名	年龄	民族	身高	学历	应聘岗位及个人能力
刘女士	26	汉	162cm	大专	文员、资料员
张女士	22	汉	160cm	初中	收银员
王先生	27	汉	168cm	初中	普工、学徒工
李女士	36	汉	156cm	大专	销售
刘先生	40	汉	174cm	中专	电工 具有电工证
李先生	23	汉	179cm	初中	防损员
花先生	24	汉	169cm	本科	施工员、项目经理助理 具有二级建造师证
雷女士	47	汉	162cm	初中	普工
王先生	38	汉	178cm	中专	电工 具有电工证
孙先生	38	汉	177cm	初中	厨师
庄女士	28	汉	164cm	大专	会计 具有会计从业资格证
赵女士	52	汉	160cm	初中	普工
屠女士	25	汉	168cm	大专	平面设计
赵先生	35	汉	175cm	初中	电焊工 具有焊工证
曹先生	28	汉	173cm	初中	司机 具有B2驾照和从业资格证
彭先生	18	汉	170cm	初中	普工
童先生	27	汉	182cm	高中	司机 具有B2驾照
张先生	49	汉	175cm	初中	绿化工
刘女士	36	汉	162cm	中专	护士
张先生	41	汉	178cm	初中	会计 具有会计师资格证
张女士	26	汉	162cm	大专	会计、仓库管理员 具有会计从业资格证
刘女士	37	汉	162cm	大专	会计 具有会计从业资格证
王女士	23	汉	161cm	大专	装修类工作
杜先生	27	汉	175cm	大专	司机 具有B2驾照
胡先生	28	汉	170cm	初中	

以上信息由周口市人力资源市场提供(市行政服务中心一楼)

用工信息咨询电话:0394-8230906