

网购不诚信 快递很“暴力”

烟台市2010年消费申诉热点出炉

本报记者 秦雪丽 孙芳芳 实习生 丰国 许晓龙 通讯员 徐鹏辉 林吉杰

2010年,市工商局12315申诉举报指挥中心共接听群众来电24614个,其中,受理消费者申诉1917件,已办结1911件。从受理数量上看,主要集中在家用电子电器、食品、服装鞋帽、保健品、汽车、商品房、网络购物与快递服务、维修售后服务等方面。

热点>>>

网购消费纠纷猛增 快递分捡损坏物品

据了解,2010年,共受理网络购物的咨询申诉105件、快递服务申诉51件。其中,由网络购物产生的消费纠纷占85%。商家诚信度是网购消费纠纷争议的焦点。快递服务纠纷则表现在拖延送达时间;加价提货;“暴力”分捡导致邮件破损或中途丢失等。网络经销商实名制认证监管不到位和快递行业服务不规范是消费申诉增多的直接原因。

2010年,受理食品类申诉167件,呈小幅上涨趋势。表现在包装食品、啤酒、饮料、肉类制品中存异物、变质

过期、无生产日期、保质期等。而密封食品存异物是最常见申诉理由,却因为食品开封后不具备检测或鉴定条件,消费者、经营者和生产者的证据真实性、时效性缺乏,导致无法判定责任方,消费者的合法权益得不到很好保障,也是导致此类申诉日益成为申诉调解的热点、难点问题。

焦点>>>

电子产品服务跟不上 反季服装使假掺假多

2010年,受理家用电器类申诉196件,尤以手机最为突出,占家用电器类申诉39.76%。消费者申诉热点已由商品质量申诉转向售后服务申诉,表现在商家

售后服务不到位,已占商品类申诉的75%,热点集中在:售后维修人员服务态度差、技术不到位、反复维修等现象。另外,商家与售后服务“合伙”利用鉴定程序来拖延处理问题的时间,拒绝履行应尽的义务是卡住消费者最高的“门槛”。

2010年,鞋类申诉106件,服装类申诉62件,分别居日用百货类申诉的前两位。其中反季服装的三包问题成申诉的焦点,因为反季品牌商品价位低廉,受百姓青睐,而等到开始穿着后发生质量问题时,大多已过三包期。另外,商家为获更多的利益,在反季促销中掺入价低质次或同一款式不同厂家的货品滥竽充数,是造成申诉焦点的原因。

难点>>>

家用汽车扎堆消费 商家萝卜快了不洗泥

从2010年全年的申诉情况来看,汽车类申诉呈上升趋势,而关于汽车销售方面的争议也很强烈。去年受理汽车类申诉144件,占商品类申诉第二位。其中申诉热点集中在:消费者提车慢,定金违约不返还,提车时与合同约定不符,新车“身份证”不随身,发票开具不及时等申诉较多。另外,个别商家为增加区域销售业绩,不把汽车质量关,造成消费者购车不久出现故障,是汽车申诉呈快速增长的又一原因。私家车消费也成为消费维权的一点难点。

头条相关

看看去年那些消费窝心事儿

市工商局公布2010年消费典型案例

本报记者 秦雪丽 实习生 李梦瑶 张露

通讯员 林吉杰 徐鹏辉 董有鑫

10日,记者从烟台市工商局获悉,2010年工商部门所受理解决的典型案例出炉,这些案例涉及到我们生活消费中的方方面面,在这里,我们就向大家讲述一下这些窝心的事,借此来增长我们的维权意识。

物价涨婚宴“缩水”

大喜日子吃不饱饭

2009年12月,消费者赵先生为儿子在福山区某酒店预定了2010年7月16日的婚宴,以每桌600元的价格预定了28桌。可是当婚宴开始时,赵先生发现菜品质量比较差,且菜量不足,便与酒店老板进行交涉,双方交涉未果并在大喜的日子里发生了争执。

无奈,赵先生拨打了12315进行申诉。因情况特殊,12315工作人员随即赶到赵先生所在的酒店进行调查。经了解,赵先生在该酒店订酒宴28桌,酒店方当时收取了赵先生1000元定金,并在定金单上详细注明每桌600元的标准,10个热菜,4个凉菜,并承诺一定保质保量。

工商工作人员现场查看了未开的一桌菜,菜量确实较少。在场的亲戚们抱怨,菜的口味也不好,而且都不够吃的。工商工作人员向酒店详细了解了情况,酒店方承认没有按照当时与消费者的约定上菜,并辩称今年物价比去年消费者预定婚宴时高了许多,如果按照约定酒店就没有利润可言。

后经工商工作人员调解,最终酒店方赔偿消费者1000元现金,并向消费者进行赔礼道歉。

身份证快递丢失

快递公司只赔60元

去年6月上旬,在南京工作的李先生终于长长地舒了一口气,历时4个月的身份证特快丢失纠纷终于得到满意解决,责任方芝罘区某快递公司现场赔付李先生1560元。

据了解,户籍在芝罘区的李先生目前就职于南京市某单位。去年年初,李先生在芝罘区辖区派出所办理了第二代居民身份证,由芝罘区某快递公司承担身份证的特快专递业务,收件地址为李先生的户籍所在地,收件人为李先生的亲属柏某。

按常规,几天时间,快递公司就会将身份证特快送达收件人。但两个月过去了,身份证仍无踪迹,于是焦急的李先生从南京驱车回烟台,持国内特快专递邮件详情单到快递公司查询身份证,得到的答复是正在投递过程中。

此后李先生又多次乘车回烟台向快递公司索要身份证,得到的答复是李先生的身份证特快在投递过程中不慎遗失,快递公司愿意赔付

李先生办证费60元。对此,李先生很是不满,要求对方赔偿车费、误工费,外加办证费、快递费,合计2000元,但数次交涉未果,李先生只好拨打了12315寻求帮助。

在了解了事情的来龙去脉且经过双方当事人沟通后,2010年6月5日,芝罘区工商分局工作人员对双方进行调解,经过努力,最终达成协议:由快递公司一次性赔付李先生各项费用1560元。

孩子偷家长钱买手机

商家重利轻义拒退款

去年2月份,家住招远的消费者孙女士向12315申诉,称其刚刚13岁的孩子在家里偷了1000元钱,到村里的手机店花了750元买了一部新手机。后孙女士发现家里丢了钱,才得知孩子偷钱买手机的事,遂带孩子来到手机店,要求商家退货,但销售商对此却不理不睬。

于是生气的孙女士来到工商部门进行投诉。工商部门接到投诉后,进行了调查,发现情况属实。工商工作人员认为,按照相关规定,孙女士的孩子刚刚13岁,属限制民事行为能力的人,不能自主购买手机、家电、首饰等贵重商品。

孙女士孩子购买的手机不是其日常所需,系贵重物品,且监护人孙女士不认可,故此购买行为应视为无效。但因所购手机被孩子玩耍后有较大程度损坏,最终经工商部门协调,销售商扣除了150元的折旧费,退还消费者600元。

啤酒瓶爆炸伤眼睛

厂商推脱不肯担责

2010年7月1日,莱阳市消费者李先生中午在朋友家吃饭时,放在地上的啤酒瓶突然爆炸,被飞起的啤酒瓶碎片炸伤左眼。在住院期间,李先生的家人找到该啤酒经销商和生产厂家多次协商赔偿事宜未果,无奈的李先生于2010年7月14日向莱阳市消费者协会投诉。

莱阳市消费者协会接到投诉后,工作人员立即对此事进行调查落实,并及时与经销商和生产厂家取得联系。后来经过多方取证落实,根据医疗病例,开出的证明,把双方叫到一起多次调解处理。最终在2010年8月16日双方达成一致协议:由啤酒生产厂家一次性赔偿消费者医药费、误工费、护理费、交通费、生活补助费、后续治疗费等5万元。



工商人员正在给居民讲解维权常识。

本报联合奇山工商所开展公益活动

把消费维权送进社区

本报3月10日讯(记者 孙芳芳 秦雪丽 通讯员 李悦 莉萍 陈妍) 针对消费者维权中存在的诸多难题,10日上午,本报联合奇山工商所开展了“3·15消费维权进社区”活动。在活动现场,奇山工商所的工作人员为四眼桥社区居民讲解了生活中经常遇到的一些消费陷阱及维权的途径,并现场接受居民们的投诉。

“听说要举行维权知识讲座,大家伙早就过来报名了。”10日下午,四眼桥社区办公室门口,50多位社区居民聚集到一起参加了这次讲座。由于是工作日,参加讲座的主要是社区的老年人。“老年人作为一个特殊的社会群体,在生活消费过程中具有特殊性。特别是近年来,有关老年人在消费中权益受损的事件屡见不鲜,所以对老年人进行消费知识普及是非常有必要的。”工

商所工作人员表示。在活动现场,奇山工商所的工作人员首先向社区居民讲解了消费者的权利。“安全权、知情权、公平交易权等权利都是消费者在消费过程中享有的基本权利,大家一定要懂得维护。”奇山工商所的陈所长还对日常生活中经常出现的消费陷阱做出了提醒,“对于市场上设置的一些流动摊点,以及所谓的免费体检、义诊等,大家都需要提高警惕。”

讲座结束以后,奇山工商所的工作人员还在现场接受社区居民的投诉,“我们经常到小市上买东西,一旦买回来的东西有问题,我们很难维权啊。”居民们就生活中遇到的一些消费烦心事向工商所的工作人员进行了反映,记者了解到投诉案例多与产品质量有关,涉及电子产品、净水设备、保健品等多个方面。奇山工商所的陈所长提醒消费者在购买商品时一定要

要确认产品为正规厂家生产,并且保留好消费凭证,遇到问题后及时向有关部门反映,维护自身权益。

相关链接

消费者如何挑选食品:

1. 认准QS认证。
2. 注意观察生产日期、保质期。
3. 看食品的外包装是否破损或变形。
4. 购买食品认准正规商家。

消费者如何自我保护:

1. 不要轻信广告,要善于甄别。
2. 货比三家,多了解商品信息。
3. 查看说明书及相关标识。
4. 索取发票。
5. 遇到问题时冷静处理。