

2010 消费者投诉十大热点

本报通讯员 陈强 张丽娜 刘海燕

2010年,潍坊市消费者协会共受理消费者投诉7485件。分析2010年消费者投诉情况,有十大热点:

1 汽车尚无三包规定,维权是难点

2010年,全市消协组织共受理有关汽车商品的投诉为175件,较去年同比增长15.2%。国家有关汽车产品售后三包规定至今尚未出台,汽车消费维权

仍是难点。主要问题:一是质量问题投诉多,消费者退换难。二是维修商诚信缺失,消费者维修难。三是购车合同争议多,消费者获知难。四是汽车鉴定机

构少,消费者举证难。另外,根据消费者反映的有关情况,一些汽车销售商将翻新车、事故车当做新车出售,涉嫌消费欺

2 房屋、装修建材投诉居高不下

去年,潍坊市消费者协会受理此类投诉506件,比去年同期上涨12.7%。主要问题是:住房质量差、承诺

配套设施不兑现、捂盘涨价、擅自变更合同,拖延交房和家装时限,不承担违约责任,拖延办理房产证

和土地证,装修建材以次充好,偷工减料,不按合同施工,不履行“三包”义务等。

3 预付款消费有陷阱

2010年,涉及预付款消费的投诉有167起,比去年大幅上升。投诉主要集中在美容卡、健身卡、洗浴卡等服务方面。预付款消费存在的突出问题有:一是格式合同和霸王条款。一些经营者在格

式合同中设置各种不合理条款,而当消费者使用消费卡和优惠券时,经营者以“最终解释权归商家所有”等形式推卸责任。二是夸大宣传,虚假承诺。一些经营者为了吸引消费者,提供的商品和服务与宣

传承诺内容不符,甚至出现强制消费等问题。三是一些不法经营者在经营不善时,有的改头换面,对以往售出的消费卡概不承认;有的甚至携款而逃,对消费者利益造成损害。

4 电信服务霸王条款多

电信服务投诉一直是消费者投诉问题的热点。比较常见的问题是宽带服务和宣传的不符,信号不好,在上网高峰期经常掉线;手机信号不

好,或无故给停机,影响消费者正常通信,造成消费者经济损失;电信公司未经消费者同意采取各种方式给消费者开通全时通、天气预报、小秘书

服务等业务,造成相关费用,取消不及时及办理困难;电信服务公司做出一些优惠宣传,消费者办理业务后才发现未按照规定资费标准执行等等。

5 农资产品质量存隐患

2010年潍坊市消协农用生产资料投诉704件,比去年同期增长7.9%。消费者投诉的热点主要是种子、化肥、农药、农膜的质量问题。经销商销售的种子出芽率和宣

传的不符;种子外包装袋上标明的种类和实际长出来苗木品种不符等。究其原因,一是农民鉴别能力差,缺乏农资专业知识,不能正确鉴别假冒伪劣农资商品;二是

农村农资经营户多分散经营,监管难度较大;三是农村消费者自身维权意识不强,不索要有关凭证,不妥善保存样品,缺乏有效证据,给维权增加难度。

6 电视购物、网上购物投诉维权难

电视购物、网络购物的兴起,带动投诉量的增加。2010年网络投诉量比2009年上升5.6%,而且呈现逐

年上升趋势。电视购物、网络购物做为新兴行业,发展不够完善,售后服务相对滞后,经常发生产品质量差、

退换货难,三包不兑现等方面的问题。有的电视购物还存在虚假宣传,误导消费者等方面的行为。

7 食品安全不容乐观

消费者投诉的问题主要集中在食品的质量、价格、计量等方面,食品安全仍是需要关注的重点。分析原因,一是有的生产者食品安全意识淡薄,销售一些“三无”、过期变

质食品;二是一些消费者食品安全意识不强,对假冒伪劣食品缺乏基本的鉴别能力和自我保护意识,尤其是以牛奶、营养品、白酒为主的农村市场的大量假冒伪劣产品,经销地

点大多在乡村或者在城乡结合部,而消费者缺乏基本的维权意识;三是监管部门对食品生产加工和销售等环节的监督、检查力度有待进一步加强等。

8 家电类投诉持续不减

家用电器全年投诉2032件,占总量的27.15%。手机方面的投诉集中反映在:一是手机故障的鉴定,因一些手机售后或厂家出具的鉴定报告责任归属不明确或者不能令人信服。二是手机售后

服务不及时,更换、修理的时间过长。空调、电脑、电视、冰箱等家用电器的投诉主要是因为其售后服务不及时,维修处理时间太长,甚至有的商场未按照当初的承诺上门服务;消费者付款开具发票

之后,商场、超市方面送货不及时;家电下乡补贴产品或以旧换新产品的优惠返还不到位,不到位。另外针对电动车、电瓶的申诉日益增多,消费者主要投诉质量不过关,维修不负责任等。

9 快递行业成为消费投诉“重灾区”

消费者反映的主要问题有:一是快件延误、错投、损毁、丢失现象较多,赔偿时限长,额度低;二是快递服务企业不提醒消费者进行保值保价,发生快件丢失

或损坏后,又以“未保价”为由推卸责任;三是快递行业的“先签字,后验货”的霸王行规,侵害了消费者的知情权。目前,快递公司的服务质量良莠不齐,消协建议消

费者一定要注意选择信誉等级高、社会评价好的公司。特别贵重的物品,最好选择保价的方式寄送或改用其他途径,以免造成重大损失。

10 旅游投诉仍然是热点

2010年,全市旅游投诉有65宗,与上年度相比增长50.23%。消费者投诉的问题主要涉及旅游合同、服务质量安全、人格尊严等方面。其

中,旅游合同纠纷增长较大,主要体现在合同未履行到位,服务达不到约定标准,比如,降低食宿标准,更改交通工具或者行程安排;擅自将

旅客转团、拼团。此外,旅行社和导游压缩景点游玩时间,延长购物时间等。为此,消协提醒市民,外出旅游前

乳腺病

卵巢囊肿子宫颈癌

乳腺癌严重威胁着女性健康和生命,凡有乳房疼痛、肿块、增生、结节、乳头溢液,特别是无痛性乳房肿块恶变率很高应引起重视。潍坊尊一医院配有先进的乳腺诊断设备,采用源自古代药王孙思邈(千金要方)纯中药治疗乳腺增生、囊性增生、纤维瘤、卵巢囊肿、子宫肌瘤,能调节内分泌,软坚消结,不需手术在短期内使乳房肿块、增生、结节、囊肿、肌瘤软化消失,乳房疼痛反复发作,乳房肿块久治不愈易导致癌变,悔恨终生。

肿瘤

由中国中医科学院研制的抗肿瘤系列中药仙蟾片等,能杀灭癌细胞,抑制肿瘤增殖,预防肿瘤复发和转移,提高机体免疫力,专治肝、肺、胃、肠、食道、鼻咽、甲状腺、骨、脑等肿瘤,治疗一疗程使患者食欲、体力、睡眠、精神状态明显改善,三疗程以上肿瘤萎缩、坏死、缩小甚至消失。

电话:
8686695
地址:北海路与玉清东街交叉口海关东邻100米,乘20路、23路公交车到尊一医院下车。

中医治糖尿病

潍坊尊一医院用“中医降糖平衡疗法”清血脂、平血糖、阻并发症综合性治疗糖尿病,激活胰岛细胞再生,修复胰岛功能,滋阴补肾,益气润肺,滋补肝、脾,全面提高人体免疫力,同时治疗糖尿病引起的各种慢性并发症,用药3天血糖平稳下降,10-20天可使高血糖恢复正常,1个月:注射胰岛素的患者90%以上停用胰岛素或减少注射单位,6个月后血糖达到持久平稳,并发症得到根本控制,血糖不难控制,可怕的是失明、尿毒症、截肢、中风的威胁。该疗法适用于:1.血糖忽高忽低,“三多一少”症状明显,体力急剧下降的糖尿病患者;2.采用各种治疗方法控制血糖不理想的患者;3.长期血糖不稳定,因糖尿病引起的头晕失眠、神疲乏力、视力模糊、心慌气短、手足麻木、性欲减退、便秘腹泻等人群。

咨询电话:0536-
8686695
地址:北海路与玉清东街交叉口海关东邻100米,乘20路、23路公交车到尊一医院下车。

力诺瑞特®太阳能

诚招各乡镇有实力经销商: 13869668079

千万让利 以礼服人

- 特惠一: 购买 58-1824 及以上规格产品送价值 1999 元名牌电动车一辆
购买 58-1824 以下规格产品送移动公司价值 600 元礼包 (手机 + 话费)
- 特惠二: 凡购买产品的用户均可参与抽奖, 赢取价值 4999 元电脑一台
- 特惠三: 购买活动机型用户可享受金卡会员服务, 主机保修年限由 3 年升至 5 年
购买非活动机型用户可享受低费用服务升级 (66 元延长一年, 99 元延长二年)

富华展厅万人团购会活动时间: 2011年3月12日-3月13日 (届时有精美礼品赠送)
力诺瑞特总经销路演活动时间: 2011年3月12日-3月13日

本次特惠活动延续至3月20日结束 活动详情详见力诺瑞特专卖店海报或咨询营业员!

(中德合资) 山东力诺瑞特新能源有限公司潍坊总经销 地址: 福寿街与鸢飞路交叉口西南角 电话: 8103279



给肌肤留下阳光的味道