

消费者投诉聚焦八热点

去年环翠区共受理投诉10630件,其中手机投诉连续五年居首

文/片 本报记者 冯砚农 本报通讯员 李婕 王桂芝

3.15 特别报道

电子邮箱: yannongfeng@hotmail.com
热线电话: 18663119916 18663119991
QQ群: 129118539

2010年环翠区各级消协组织共受理消费者投诉10630件,较前年下降5%,解决9910件,解决率为93%,接待来人来电咨询21600人次,为消费者挽回经济损失107万元,与前年持平。装饰装修业、药品保健品虚假宣传跻身投诉榜前八名,手机投诉仍连续五年居首。



工商人员正在检查取暖器。

热点一： 手机投诉居高不下

投诉案例多集中在手机通话效果差甚至不能正常接听,手机花屏、无法充电、自动关机,按键失灵,电池“罢工”等问题上。

【案例】市民庄先生在市区某手机销售店购买了一部1000多元钱的手机。一周后,手机出现单向听筒无声的问题。他先后两次送到店里检测,结果均无异常。16天后,手机出现按键失灵,送话失灵,屏幕无显示问题。庄先生要求换新机,对方以超出15天为由拒绝换新机,只能维修。经调解,商家同意为庄先生换机。

热点二： 服装、鞋类产品质量问题多

服装产品问题主要表现在面料起球、掉色、变形、开线等;鞋类产品问题主要为皮子开裂、断帮、断底、掉跟、开胶、开线等。

【案例】戚女士2010年10月在某商场花600元购买了一双皮靴,春节期间戚女士才将靴子拿出来穿,穿了一个周后靴子开胶,戚女士要求商家免费换货遭到拒绝。商家表示,戚女士购鞋日期远远超过“三包”有效期,因此不予换货。

热点三： 家用电器投诉集中

主要反映在商家巧立名目搞促销,促销不讲诚信,广告承诺难以兑现,预收货款难以按时供货,上门安装不及时,维修人员服务态度差,商家和厂家相互推诿,拒绝消费者退换货。

【案例】张先生在某商场消费7190元购索尼笔记本电脑一台,回家后发现网

卡口有些松动,找到商场,服务人员答复非质量问题,不碰不会掉。商场以出售超过7日拒绝换货。根据有关规定,消费者可选择换货或者修理。

热点四： 预付款消费投诉高

主要集中在美容卡、健身卡、洗浴卡等服务方面,表现在部分经营者办理了大量会员卡后,以装修、出租等名义躲避消费者,致使消费者追要剩余款难。

【案例】高女士花5000元办理了一张美容卡。高女士在使用过程中发现,“美容师”都是刚刚参加完培训的实习人员,她找店方理论,要求退钱,而店方坚决不退。双方最后找到了消协,结果店方不仅退还高女士的预付款,还要付给她利息。

热点五： 公用事业和社会服务 成新投诉热点

消费者反映,个别具有垄断性质的公用服务行业存在强迫交易的行为,还存在计费不准确,服务态度差等问题。

【案例】王先生在区某手机店买了一款山寨手机。使用过程中王先生发现手机里面内置了很多信息服务,不小心触及到后,就会接二连三地收到回复短信,再查话费,每次都扣去2—6元。王先生将这一情况反映给环翠区消费者协会。工作人员多方协调,王先生的梦网业务最终被屏蔽,被扣掉的十六元话费也返还给他。

热点六： 房屋及装修建材投诉集中

问题集中为装修的房屋经使用后,墙面出现开裂,报修后没及时得到回复

或没有及时地进行修复。此外,家庭装修竣工交付使用后出现各类问题也是家庭装修投诉中的热点之一,其中既有施工问题,也有材料问题。

【案例】孙某投诉称,他购买的新房子装修结束不到2个月,一处墙面就开裂。在和装修公司交涉时,对方的服务态度恶劣,不给任何解决方案,还让孙先生爱找谁找谁。

热点七： 药品保健品虚假宣传严重

这是今年投诉的新热点之一。问题多集中在个别经销商大肆宣传药品、保健品的疗效和治愈率,误导消费者;把食健字号产品宣传为药准字产品欺骗消费者。

【案例】王先生在长征路的一家医疗保健用品店听信导购人员宣传,购买了一张按摩床,用后觉得不错,就又给儿子购买了一张价值12500元的按摩床。孩子认为老人被忽悠了,找到商家要求退货,遭到拒绝。消协工作人员调查后,证实商家在销售时存在夸大宣传,误导消费者的行为。商家最终将12500元退还给王先生。

热点八： 洗染业投诉问题多

主要原因是洗染业不规范,工作人员不能按照洗涤标识的要求操作,造成衣服洗花现象。主要问题有洗染质量差,衣物串色、染色、褪色、缩水、污损、服务态度差等。

【案例】郑女士投诉称,她花了1600多元买了件灰色的羊毛大衣,送到干洗店洗涤后发现洗串了颜色,根本没法穿。她要求干洗店赔偿遭到拒绝后,将干洗店投诉到消委会。