

# 话费无故被扣,新车轮毂裂了

## 市消协公布2014年消费投诉十大热点,提醒消费者如何消费维权

本报记者 秦雪丽 通讯员 姜黎明

25日,烟台市消费者协会公布2014年烟台消费投诉十大热点,投诉内容涉及手机、食品、汽车、服装、家电等商品以及通信、快递、装饰、网购、预付卡等服务纠纷。数据显示,2014年烟台全市各级消协组织共受理消费者投诉4012起,办结3924起,办结率达97.8%,挽回经济损失865万元,接受咨询电话6万多人次。



### 热点一:通信服务

#### 运营商擅自开业务 机主多交150元话费



11月5日,芝罘区的蒋先生到市消协投诉,称10月份手机莫名多交了150多元话费,消协工作人员经调查了解,多出的150多元话费系通信运营商擅自为蒋先生开通了话费增值业务,按照有关规定,由通信运营商退回多收话费,并进行了相应赔偿。通信服务投诉主要集中在未经消费者同意擅自开通收费业务、话费纠纷,已经取消业务的费用收取、上网流量费的计量、返还话费不及时、宣传单或营业员口头介绍的情况和实际签合同的情况不符等问题。

### 热点四:汽车投诉

#### 新车买了不到一月 轮毂裂了



10月13日,芝罘区的李先生到市消协反映,他在汽车城买了一部汽车,开了不到一个月轮毂就出现了裂纹,事后找到销售商要求退货并给予赔偿,但没有得到满意答复。经市消协工作人员调解,经销商为李先生更换了新轮毂。汽车投诉主要集中在车辆质量性能和售后服务两个方面。消协提醒,消费者要认真签订《汽车购销合同》,对验收表中所列的内容逐项进行验收,确定没有问题后再签合同。

### 热点二:手机投诉

#### 新手机出故障 一个多月没修好



莱州市的张女士在手机店以1500元的价格购买了一款品牌手机。不到一个月手机就出现了故障,因在保修期内,张女士就到手机店进行维修,可没想到,这一修就是一个多月。无奈之下,张女士投诉到莱州市消协。经消协工作人员调解,手机店第二天便把手机修好了,并向张女士赔偿现金50元。消费者反映手机质量问题最多,主要是手机性能不稳定,售后服务人员素质低,经营者与厂家互相推诿,维修时不明确故障原因乱收费等。消协提醒,购机短时间内就出现故障,消费者首先应该与经销商沟通解决,同时,要保留好相关证据,方便以后维权。

### 热点三:物流快递

#### 邮寄衣服 少了一件羽绒服



莱阳市的王女士给远在福建的女儿邮寄换季的衣服,在本市发货时重量是7公斤,到了福建,女儿收货时一称,竟然变成了6公斤。母女俩核对后发现少了一件羽绒服,投诉到莱阳市消协之后,经工作人员协调,问题得到圆满解决。近年来,不按时送货、不送货上门、物品损坏或丢失、消费者索赔难、服务人员态度差等问题,成为物流投诉的焦点。消协提醒,邮寄物品时,一定要打好包。取货时,当场验货,涉及到赔偿问题,还要提供商品的购买凭证,以证明商品的价值。

### 热点六:网络购物

#### 发现货物不符 拒绝付款



9月份,龙口市的张先生被电视购物广告中的一款手机吸引,宣传称快速拨打订购热线的前200名可享受优惠价2000元。张先生赶紧拨通了订购热线,也享受到了2000元的优惠。双方约定用快递方式邮送,货到付款。但没想到的是,张先生收到货打开包装后发现,该手机与电视广告中宣传的不一致,他表示拒绝付款。物流工作人员称打开包裹就必须付款,双方僵持不下。经消协调解,由物流工作人员把商品重新包装退回原地。网络购物投诉多数是因为媒体、网络广告宣传不真实,导致消费者购物后发现与所宣传的不符。消协提醒,网购物品应“先验后签”,发现货物不符,拒付货款,用法律武器保护自己的合法权益。

### 热点七:食品类

#### 未开封的啤酒 有沉淀物



10月份,芝罘区的宋先生在买来的一瓶未开封的啤酒中发现沉淀物,经消协工作人员协调,宋先生得到了赔偿。食品类投诉一直被消费者关注,投诉中以啤酒、饮料、糕点等食品内发现异物,食品短斤少两,裸露和散装食品卫生状况较差为主。消协提醒,即使是品牌的开袋即食食品,也要仔细观察,不要盲目以为品牌商品就没有一点问题。而散装或现做现卖的食品,消费者更要谨慎购买。

### 热点五:服装鞋帽

#### 新买的运动服 竟有一条口子



王先生在芝罘区一家专卖店买了运动服,回家时发现衣服上有一条一寸长的口子。找到商家后,商家以打折商品不退换为由拒绝为王先生更换,王先生将此事投诉到芝罘区消协。经认定,衣服上的口子不是新产生的,王先生最后得到了赔偿。在服装鞋帽投诉中,主要问题是服装开线、开裂、掉色、起球等。消协提醒,要理性消费,到正规商场购买,保留好单据。

### 热点八:装饰装修

#### 定制的组合柜 变了样



家住蓬莱市区的杨女士,在家具专卖店订购了一套组合柜并交了订金。半个月后,当组合柜送到杨女士家的时候,发现该柜的样式和原来定制的有差异。杨女士与经销商协商不成,便投诉到了消协。经消协工作人员多次协调,经营者进行了重新改制,并赔偿杨女士200元。装饰装修投诉多是投诉地板、门窗、瓷砖、卫生洁具等存在质量问题。消协提醒,按面积购买的地砖、地板、瓷片等产品要注意仔细核对产品等级、检验合格证、板材的厚度、材质、环保等级等数据,有问题保留证据及时反映。

### 热点九:家电类

#### 新买的洗衣机 转起来没完了



11月25日,张先生向蓬莱消协投诉称:他于11月上旬购买了一台洗衣机,使用三天后,洗衣机连续转个不停,一直重复进水、洗涤、脱水、排水等程序,经维修人员调试恢复正常,但之后又多次发生类似故障。维修人员检查后说是电脑板出了问题,张先生要求换货,售后服务部说这款洗衣机目前没货了,建议给张先生更换电脑板,张先生认为不合理。经消协调解,商家为张先生更换了一台其他型号的洗衣机。消协提醒,购买家电时要选一点的品牌和有信誉的企业;索要凭证并妥善保管,维修时要做维修记录;产品出现问题后要及时修理更换,七天之内可修可退。

### 热点十:预付卡

#### 办了上万元美容卡 商家跑路了



刘女士在芝罘区一家美容院做皮肤护理时,美容院搞促销活动,折扣非常吸引人,刘女士便一次性预付了上万元。可没多久,美容院突然停业,交完钱却没有得到服务,相关人员也难以找到。消协提醒,在使用预付卡服务或购买商品时,应理性消费,不要一次性预付大额资金。记住,馅饼后面可能暗藏陷阱!