

遭遇消费纠纷 我们帮您维权

本报3·15维权热线开通,您可拨打3159019说说遇到的烦心事

本报3月3日讯(记者 刘晓) 在3·15消费者权益日即将到来之际,为创建诚信消费环境,维护消费者合法权益,本报即日起开通“3·15维权热线”,如果您在消费过程中遭遇烦心事,请拨打3159019告诉我们,我们将联合相关部门帮您解决问题。

新《消费者权益保护法》实施已近一年,消费者的维权意识也越来越高。2014年,淄博市工商局接到的举报、投诉和咨询均出现上升。虽然执法力度在不断加大,但总归有一些商家投机取巧,存在一些不公平消费的现象。买到劣质商品;美容卡里钱

没用完,商家却关门撤店;新车到手,商家迟迟不给付合格证,导致车辆无法落户……每年3·15前后,本报都会接到不少反映消费纠纷的热线,本报都一一记录,采访调查后向相关部门反映,绝大部分问题得到解决。今年本报继续开通热线,帮助消费

者维护合法权利。也许您也遭遇过“花钱买罪”的消费陷阱。如果您在餐饮、食品、汽车、家电、房产、医疗等消费领域遇到不公平待遇,您有什么维权的好招儿,或者您知道哪些行业的黑幕或潜规则请告诉我们。您可以通过本报维权热线

3159019或本报新浪官方微博“齐鲁晚报·今日淄博”及微信公众号“齐鲁晚报·今日淄博”等方式与我们取得联系。我们将对您反映的问题进行调查采访,对不合理的消费现象进行报道,联合相关部门一起帮助您维护合法权益。

2014年消费者申诉十大热点公布,通讯产品投诉降幅最大

日用百货投诉连续两年居榜首

3日,淄博市工商局公布2014年消费者申诉十大热点。其中,日用百货申诉量连续两年居榜首,家用电器、通讯产品、居民服务、互联网服务等4类商品和服务申诉量出现下降。

本报记者 刘晓
通讯员 董琪 徐刚 海峰

销售服务投诉 同比升58%

据了解,去年市工商局共受理日用百货投诉718件,同比大幅上升47.13%,占投诉总量的17.00%,仍然高居榜首。

其中投诉类的主要涉及到服装鞋帽256件,家居用品176件,儿童用品11件,化妆品6件。“存在的主要问题是鞋出现质量问题商家不履行‘三包’义务,服装做工或面料存在质量瑕疵,家具出现质量问题商家不予处理等。”市工商局工作人员介绍。

此外,全年共受理销售服务投诉79件,同比大幅上升58%,占投诉总量的1.87%。主要问题集中销售方不执行与购买者的购买约定,销售方私自加收不明费用,并未提前告知消费者、销售方在进行产品的宣传活动中未做到及时告知消费者,导致消费者的产品无法享受到销售方当时承诺的服务,优惠卡商家单方面设定了时间限制及服务限制,例如目前社会上使用率较大的游泳卡、美容卡及健身卡等因以上原因导致消费者无法正常享受已经购买的服务或产品,经营者未提前告知消费者停止营业导致消费者办理的优惠卡或代金券因经营主体变更导致无法享受正常服务。

除上述两类商品外,电信服务、交通工具、房屋及房屋装修服务等申诉量也出现上升。



周村区工商局执法人员正在一家汽车4S店检查(资料片)。 本报记者 刘晓 通讯员 盛秦岭 徐婷 摄

家电等4类商品和服务投诉量下降

据了解,去年无论是通讯产品,还是家用电器,投诉量都出现了大幅下降。除了销量减少之外,电商的发展也是一大原因。

据悉,去年共受理家用电器投诉325件,同比下降20.14%,占投诉总量的

7.68%;通讯产品全年共受理投诉270件,同比下降37.20%,占投诉总量的6.30%;居民服务全年共受理投诉198件,同比小幅下降1.49%,占投诉总量的0.46%;互联网服务全年共受理投诉136件,同比下降27.66%,占

投诉总量的3.22%。“随着网购比例的加速,很多投诉已经被分流和隐匿在网络上。再就是经济增速的放缓,也使得很多家电需求量在减少,投诉相应的也在减少。”淄博市工商局工作人员介绍。

消费者申诉十大热点

热点	2014年投诉数量	2013年投诉数量	升降幅度
日用百货	718件	488件	47.13%↑
电信服务	582件	452件	28.76%↑
交通工具	438件	302件	45.03%↑
家用电器	325件	407件	20.14%↓
通讯产品	270件	430件	37.20%↓
居民服务	198件	201件	1.49%↓
互联网服务	136件	188件	27.66%↓
房屋及房屋装修服务	82件,59件	/	46.43%、40.48%↑
销售服务	79件	/	58%↑
制作、保养和修理服务	67件	67件	持平

相关链接

网购类投诉咨询 呈大幅上升趋势

去年淄博消费投诉呈现出网购类投诉、咨询量大幅上升和非消费类投诉举报增加等特点。

“新《消法》中规定,消费者非现场购物可在7天内无理由退货,赋予了买家网购7天后悔权,导致此类投诉及咨询明显增多。网购类投诉反映的主要问题有:一是网购后消费者在7天内要求退货,商家拒绝;二是消费者将网购产品退回后商家拖延退款。新《消法》中明确了欺诈消费‘假一赔三’、最低赔偿500元的规定,消费者维权行为变得更加积极主动,遇到此类问题时能主动维权。”市工商局12315申诉举报指挥中心工作人员介绍。

本报记者 刘晓 通讯员 董琪 徐刚 海峰

去年服装鞋帽 抽检合格率偏低

2014年淄博市工商局根据部门职责、抽检计划及消费者投诉相对集中的商品,依法对186个单位销售的服装鞋帽、成品油、日化用品、金属材料、装饰材料、小家电、汽车配件等459个批次商品进行了质量抽检,374个批次商品合格,整体合格率81.5%。个别商品类别出现合格率较低现象,如服装鞋帽类等。

据了解,服装鞋帽类共抽检10个单位销售的服装、鞋、家纺等80个批次,有45个批次合格,合格率56%。不合格项目主要为标识标志、使用说明,充绒量、含绒量,色牢度、纤维成分,感官质量、耐折性能和禁用偶氮染料等。

本报记者 刘晓 通讯员 董琪 徐刚 海峰

消费提醒

保存好购买凭据 遇问题及时维权

淄博市工商局12315申诉举报指挥中心提醒广大消费者,在购买商品或接受服务时注意以下几点:

一是注意核实商家经营资质,尽量选择在当地工商机关注册、信誉度高的商家。

二是详细了解所购商品或服务的质量、价格、性能、售后服务方式等真实信息。

三是科学理性消费,不要一味被商家的广告宣传和超低折扣吸引。

四是网购时尽量选择正规的电子商务平台和较为安全的第三方支付方式,并仔细查看相关退款和维权渠道。

五是妥善保存好购买凭据和相关交易记录,遇到问题,及时通过相关途径维权。

本报记者 刘晓 通讯员 董琪 徐刚 海峰

调解3524件纠纷挽回1196万损失

咨询投诉举报增加,消费者主动维权增多

本报3月3日讯(记者 刘晓 通讯员 董琪 徐刚 海峰) 3日,市工商局发布去年消费投诉热点分析与流通领域商品质量抽检情况。其中,12315申诉举报指挥中心共受理消费者举报、申诉、咨询39565件,同比上升9.51%。

据了解,去年市工商局12315申诉举报指挥中心共受理投诉3600件,同比上升1.84%。其中商品类投诉2566件,服务类投诉1034件。共调解成功3524

件,共为消费者挽回经济损失1196万元,同比上升33.26%。从投诉内容看,消费者投诉反映的问题主要集中于商品和服务质量、合同和售后服务方面,合计受理量占到总受理量的八成。

据介绍,受理消费者举报1145件,同比小幅上升1.06%,其中已办结举报案件1061件,办结率为92.67%,涉案总值26.44万元。受理咨询34820件,占受

理总量的8.8%,同比上升10.68%。从咨询内容看,消费者权益保护方面的咨询26115件,占咨询总量的75%;其他工商业务咨询8705件,占咨询总量的25%。其中,消费者权益保护方面的咨询主要集中在商品质量、服务质量、投诉举报处理结果等方面,从咨询类型看,主要涉及家用电器、通讯产品、服装鞋帽、烟酒食品、交通工具等商品的退换规定、售后服务,以及电信、餐饮住

宿、美容美发、交通运输等服务业的服务质量、发票出具、收费标准等。

“咨询、投诉上升原因为工商机关及社会各界对消费者权益保护知识广泛宣传,尤其是去年3月15日新《消保法》正式实施后,消费者自我保护意识有了明显地提高,越来越多的消费者在权益受到侵害时能够主动维权并积极举证,咨询投诉随之增多。”淄博市工商局工作人员介绍。