



携手共治 畅享消费

维权热线: 8451234



天天3·15
记者在行动

去年八大投诉热点公布

通信、手机和网购名列前三名

本报记者 谢晓丽 通讯员 张连福 李兴山

3月10日,聊城市消费者协会通报了2014年度聊城市“八大投诉热点”,通信服务、手机质量、网购商品、服装鞋帽、家用电器、装修建材、车辆及维修服务和洗涤染色服务成为去年的投诉热点。

通信服务>>

运行商擅自为客户变更套餐

手机通信和上网阅读已成为人们日常生活和工作的重要组成部分,但是消费者所体验的通信服务质量与通信运营商所承诺的服务质量多有不同。消费者反映的主要问题:一是售后服务不及时,固定电话、宽带出现故障维修不及时,影响正常使用;二是收费不透明,强迫消费,在消费者不知情的情况下,擅自为消费者变更套餐、无故收取增值业务费、流量费、上网费等;三是参加按月返还话费活动,手机由于故障更换后无法正常返还;存话费赠手机,手机丢失,机卡分离,不能享受原有服务,造成话费损失;四是工作人员未尽到告知义务,有的对相关业务描述不详,造成消费者的误解;五是宽带速率不够;上网掉线频繁,不按约定迁移宽带等。

市消协提醒:1、固话、宽带出现故障应及时向相关部门投诉,以免遭受更大损失;2、消费者选择电信服务时,要仔细阅读相关合同并理性选择相关业务;3、消费者要及时查看话费账单,发现问题及时向电信运营商咨询解决。

车辆及维修服务>>

新车短期内漏油 空调不制冷

消费者反映的主要问题:一是新车短期内出现漏油,空调不能制冷,前挡风玻璃裂纹、烧机油、线路板自然、有异响等情况;二是购车后发现车身多处重新喷漆;三是私自改装的车辆质量难保障;四是售后服务方面,故障反复,车辆送修,长时间未能修好,有的从厂家发的配件迟迟不能到货;五是电动自行车没有明确的“三包”规定,其维修与售后以厂家或经销商的承诺为准,因此售后承诺难兑现的情况时有发生。

市消协提醒:1、核实商家的经营资质,尽量选择口碑好、信誉度高、证照齐全商家进行购买;2、签订合同前了解商家各项售后服务承诺,不轻信口头承诺,通过签订书面合同维护自己的合法权益;3、提车时应请内行帮助检查质量,避免买到外观有瑕疵的车辆,存在损伤的车辆,经过改造翻新车辆;4、消费者应保管好发票和说明书等相关材料;5、购买时索要购货发票及



制图 边珂

“三包”凭证,并请经营者写明承诺内容,为日后维权保留证据。

手机质量>>

故障反复维修 仍旧不好用

消费者反映的主要问题:一是售后服务未履职尽责。手机出现故障,经销商与售后互相推诿,以自行拆封、人为等理由不按“三包”规定履行责任;故障反复维修,仍旧不好用;维修时间长,没有拿回手机的具体时间;更换手机三包期不能重新计算;二是手机质量参差不齐,难尽人意。死机、无信号、白屏等现象屡见不鲜;“山寨机”、“水货机”充斥低端市场;购买新机后发现为翻新机,内部存有陌生信息。

市消协提醒:1、要选择正规的销售商及正规品牌手机;2、购买时擦亮眼睛,免受不法商贩“忽悠”;3、手机出现故障及时维权,一旦超过退换时效,就难以退换货;4、索要购货凭证并妥善保管;5、“三包”期内手机维修时,要求维修方填写维修记录。

网购>>

商品质量差

售后难以保障

网购发展迅速,近几年来网购纠纷和投诉呈上升趋势。消费者反映的问题主要集中在网购服务质量缩水、实际消费内容与网购信息不符,网店销售的商品质量差,售后服务难以保证等。

市消协提醒:网上购物时注意选择正规、实力强的购物平台;货比三家,不图便宜,选择信誉好、评价记录好的商家;购买货物价值较高的商品时,要仔细了解厂商的生产信息、产品信息、售后服务、付款条件等情况,做到事前控制风险;坚持货到验收后再付款;保存好网购信息,以备出现纠纷时维护自身权益。

家用电器>>

商家不认真履行“三包”义务

消费者反映的主要问题:一是大件商品送货不及时,送货后与样机不符或旧货冒充新品;二是“三包”期内故障反复,商家不认真履行“三包”义务,以人为等原因推卸责任;三是维修家电收费不透明,不合理,存在乱收费的现象;四是销售与宣传不符。

市消协提醒:1、消费者不要盲目轻信商家的宣传,要多看多比,事先了解相关知识;2、商品送货后要及及时开封验货,以免出现订购与货物不符等现象;3、使用商品时要严格按照说明书进行操作;4、保管好购物凭证方便日后维权,并要在每次维修后填写维修记录。

装修建材>>

质量良莠不齐 商家以次充好

消费者反映的主要问题:一是装修建材质量良莠不齐,“三无”产品充斥市场,此类建

材往往质量低劣,靠价格吸引消费者;二是商家以次充好,样品和实际销售商品不符;三是商家不按承诺履行义务;四是销售人员宣传夸大其词,售后服务欠缺。

市消协提醒:1、首先要选择正规、信誉良好的商家;2、消费者要及时检查验货,发现问题及时与商家协调解决;3、面对商家促销宣传,消费者应理性选择,不要贪图便宜购买伪劣建材;4、出现问题及时向相关部门反映。

洗涤染色服务>>

衣服被洗花后 赔偿金额难定

消费者反映的主要问题:一是干洗前店家和顾客均未仔细检查衣物,也没有相关的文字约定,事后出现破洞等问题,责任不清;二是未事先约定衣物价值及赔偿方式,在衣服被洗花、缩水后,赔偿金额难定。

市消协提醒:1、干洗衣服时,尽量选择信誉好,正规的干洗店;2、消费者送洗服装前要认真检查衣袋内是否有遗留物品,确认衣服附件、饰物等是否完好无损;3、经营者在承接衣物时,应对衣物原有价值、穿用年限、破损程度、洗染后效果及加工后可能发生的后果等,向消费者问清讲明,并在取物凭证上作详细记录;4、取衣服时要当面检查,有问题可以及时发现并处理,若发生纠纷及时到有关部门投诉。

服装鞋帽>>

“三包”期内 鞋面出现断裂

消费者反映的主要问题:一是服装类商品问题主要集中在拔丝、开线、起球,衣服穿着后严重掉色;标签方面主要是成份一栏标注不明,购买后的衣服标签标示与店内正品的标示不一致;二是鞋类商品问题主要集中在“三包”期内鞋面断裂、起皮、脱色,鞋底脱落,开胶等;出现问题更换后短时间内再次出现,商家拒绝更换。

市消协提醒:1、消费者要留意商家开具的发票及信誉卡是否填写齐全,材质、品牌、型号、价格、销售日期是否准确,并妥善保管好购物凭证;2、购买商品时应当场检查验货,以免出现纠纷维权困难;3、在商家各种“优惠”面前要保持清醒,选择适合自己的商品,特别是购买反季服装鞋帽时更应注意。

指甲美化之后 变得又薄又软

本报聊城3月10日讯(记者 刘云菲) 如今,美甲已经非常普遍,尤其是春节期间,很多爱美女士也将自己的指甲美化一番。可是过了节,当卸去这些美丽的外壳后,才发觉指甲受了伤。王女士就有这样的遭遇,她花了200多元做了美甲,上班后卸去假指甲,指甲全部变得又软又薄,薄得厉害的部分不敢触碰东西,不然就会非常疼痛。记者调查发现,市场上三无指甲油随处可见,一些美甲用的胶水也是三无产品,还有一股刺鼻的味道。

王女士说,平日里美甲要是装个假指甲,生活上不方便,春节为了臭美,就去做了美甲。指甲上贴上假指甲,再画上花和贴上“钻石”亮片,做完了以后确实显得非常华贵漂亮。“一共涂了三次胶水,我闻着也很刺鼻,就问老板是好的胶水吗,她说是进口的。我也有点不信,不过为了美就答应了。”王女士说,当时花了200多元,她觉得这个价格也不算低了,应该能保证质量,可是没想到,当她卸去这些假指甲后,才发现自己的指甲完全受了损害。“变得跟橡皮那么软,也非常薄,薄得不敢碰东西,我是文员,平时需要打字,指甲受损了,不敢打字,稍微用力就会非常疼。”

记者调查发现,市场上指甲油从几元到几百元均有,而大部分的指甲油并无任何产品标识,大多数用外文标注。在香江批发市场,这样的指甲油批发仅在几元左右,而转身到了一些美甲店,则大大提高了身价,每瓶变成几十元。一瓶指甲油能涂几十个人,一次的美甲价格就在30元到100元不等。部分美甲店内的指甲胶水也都是“三无”产品,闻起来非常刺鼻。

一家商场的指甲油销售员介绍,指甲油有轻工行业指甲油标准,卫妆准字、生产日期等标签。“质量好,品牌的指甲油售价一般在50元到100元左右。”这名销售员说,指甲油又称“指甲漆”,它主要成分为70%—80%的挥发性溶剂,15%左右的硝化纤维素,少量的油性溶剂、樟脑、钛白粉以及油溶颜料等。长期大量使用劣质指甲油,会对身体有害。“选择质量好的指甲油需要注意这一点,质量好的指甲油不会有很重的甲醛味,味道也不会很刺鼻。优质指甲油易涂,干得快,能形成均匀的涂膜,干燥后没有气孔。”



3月8日,聊大化学化工学院服务队来到东昌府区土城村开展了主题为“走访民间艺术家,发扬民间葫芦艺术”的社会实践活动。

本报记者 王瑞超 通讯员 高明远



3月8日,聊大化学化工学院服务队来到冯庄教孩子们写毛笔字,通过此次传承国粹宣传活动,使小朋友们感受到了国粹毛笔字的强大魅力。

本报记者 王瑞超 通讯员 高明远

期权“满月”标的股成吸金石 华夏上证50ETF联接乘势起跑

WIND数据显示,截至3月6日,上证50指数过去一月上涨1.99%。华夏上证50ETF联接基金乘势起跑,10年来首次在银行端发售,没有股票账户的投资者通过各大银行及华夏基金销售平台也能投资华夏上证50ETF了。

作为华夏上证50ETF的联接基金,该产品首次在银行发售,通过投资华夏上证50ETF,力争获得与指数收益相似的回报。据银河证券基金研究中心数据显示,截至2

月27日,华夏上证50ETF成立以来净值增长率为249.32%,年化收益率达13.09%,优异的历史业绩体现该指数获取丰厚回报的能力。

华夏上证50ETF联接基金有望分享标的股票上涨红利。同时,上证50指数汇集低估值蓝筹,华夏上证50ETF联接基金也是分享蓝筹修复行情的有利工具。