



消费·维权·服务

消费警示

家政服务猫腻多,手机售后扯皮多

3·15到来之际,高新区市场监管局发布消费警示

3·15国际消费者权益保护日到来之际,济南高新区市场监管局针对近几年辖区消费者投诉维权的热点难点案例进行梳理,发布部分行业及产品消费警示,希望消费者在面临同样消费需求时,注意规避消费陷阱,并在合法权益受到侵害时,能够合理地进行消费维权。

文/片 本报记者 修从涛 通讯员 殷建波

部分家政猫腻多,办卡消费需谨慎

案例:2015年1月,消费者王女士反映,在高新区一家家政公司办理了充值卡,需要家政服务时,家政工作人员迟迟不来,想要退卡遭到家政公司拒绝。

解析:根据高新区市场监管局的投诉热线统计,每年1月份进入两节消费旺季时,家政服务类的消费咨询和投诉便逐渐增多,主要原因有三:

一是部分家政公司平日为了招揽顾客,办理了大量优惠卡或充值卡,消费者往往在过年过节的时候扎堆使用,大大超出家政公司人员配备,因此只能要求消费者更改时间,消费者不满意,家政公司退卡又不痛快,往往会引起纠纷。

二是部分家政公司纯粹是杂牌军,看到过节家政市场红火,就临时找些闲散人员,没有专业的清扫工具,没有进行简单的培训,根本不能按消费者的要求进行保洁

清扫服务,双方往往就清扫质量问题各执一词,很难达成调解。

三是部分家政公司没有明确的赔偿标准。工人在消费者家中服务的时候,对消费者的私人物品清理不当损坏后,不予赔偿,有些物品较为贵重,即使不要钱,也很难赔偿消费者,往往会引起纠纷。

消费警示:对于家庭的保洁服务,消费者最好选择信誉好,服务有保证的公司,办理各类优惠卡或充值卡需谨慎;对于保洁服务,最好提前预订好,并且双方书面约定某些贵重物品的清洗方式和损坏赔偿标准。



高新区市场监管局执法人员对各大商超商品进行抽查。

手机维权成难点,商家售后扯皮多

案例:2015年10日,投诉举报中心接到消费者段先生来电反映,2014年6月在高新区齐鲁软件园移动营业厅里购买的小米手机,使用半年后出现黑屏故障,无法开机,维修过五六次问题都没有解决,希望退货。

解析:手机,已经成为人们工作、生活中不可缺少的一部分。手机投诉也成为维权问题的难点之一,主要有以下几个方面:

一是手机质量不过关,很多手机非正常关机、黑屏,电池待机时间与说明书不符、通话质量差、按键失灵等。究其原因主要是一些不法经营者为追求高额利润把组装机、翻新机搬上柜台,劣质配件也冒充原件随机出售,欺骗消费者。同时,市场的激烈竞争导致一些手机厂家出于抢占市场份额的需要,一味追求产量和产品推出速度,加快生产周期,但商品质量却不能同步跟进,一些厂家生产的产品,质量不稳定或设计存在缺陷。

二是售后服务不到位。对手机售后服务的投诉中,消费者反映的问题主要有:出现性能故障后,经营者或生产厂家经常自行鉴定为“没有问题”,“手机软件需升级”,“人为损坏”等,以此推卸换退责任;正常修理手机不开单,不在保修卡上作记录,对已修理过多次的事实予以否定;售后服务部门不按照“三包”规定为消费者提供备用机等。虽然“三包”中明确规定“谁经销,谁负责三包”,但目前济南市场上的手机经销商多数只

管销售,不负责售后服务,造成销售和售后服务脱节。

三是权威检测太稀缺。手机出现质量问题,一般的做法是商家让消费者自己去检测,在目前这种对于手机故障的责任认定还没有严格标准的情况下,即使检测报告确认手机存在质量缺陷,不负责任的商家仍然可以拒绝消费者的赔偿请求。目前的手机市场上大多数检测机构都是厂家设立的维修点,消费者对其检测结果很难放心,而一些国家的权威检测机构检测费用又很高,造成消费者检测无门。

四是维权意识太薄弱。不少消费者对手机的“三包”规定知之甚少,当合法权益受到侵害,不懂得依法保护自己的合法权益,还有部分消费者贪图便宜,在一些不正规的手机销售点购买水货手机或其他低价手机,而这些销售点往往不开具正式发票,一旦出现问题,售后服务无法保证。

消费警示:通过正常渠道购买电子类产品,购买产品时索要发票,便于出问题后有维权凭证;学习了“三包”规定,一旦合法权益受到侵害,应当通过工商投诉等各类渠道维护合法权益。

电梯投诉挺热门,物业履职不到位

案例:2016年2月24日,泰新河湾小区业主反映,正月十五晚上乘坐8号楼2单元电梯被困里面,几分钟后电梯自行打开才出来,向物业反映无人维修。

解析:根据高新区市场监管局投诉举报中心收到的投诉,电梯问题已经成为近年来“最热门”的投诉之一。2015年5月,投诉举报中心共受理涉及电梯投诉12345交办件45起;当年10月,一个月投诉案件就达到57件,投诉比较集中的几个小区有:茗筑美嘉、黄金时代、雅居园等。

从调查情况来看,主要是物业和维保单位履职不到位,维保单位检修不及时,电梯带病运行,物业申请检测后不及时缴费领证,造成电梯内不能及时粘贴合格标识。业主对电梯更换零部件产生的费用问题与物业产生矛盾,也是激化矛盾造成投诉增多的原因。

通过对电梯投诉举报情况分析,消费者的安全感降低,对电梯的关注度提高,导致电梯投诉快速增长。电梯举报案件快速增长有电梯拥有量大量增加和电梯使用年限到期的问题,但较多的是电梯运行

过程中掉梯、夹人、关人等安全问题,带故障运行,到期不检验及电梯内无检验合格证等常见问题,成为投诉的热点,并且大部分投诉举报经查证情况属实。

从调查回复的情况来看,问题更多指向了物业部门的履职不到位,很多电梯无法使用以及经常故障原因为电梯部分部件已经达到使用年限需要更换,更换部件并不在维保公司正常服务范围内,需要动用业主维修基金进行维修,而维修基金短期内难到位。

消费警示:消费者交物业费,物业公司有责任对小区公共部分进行维护,电梯也应加强日常管理,并将主体责任具体化,如各小区或单位应配备专门的电梯安全管理员,一旦发现发现问题及时通知维保单位。对于维保单位,应落实责任,按规定对电梯做清洁与保养。消费者有权要求物业公司维护好公用电梯,物业公司和维保单位责任落实不到位,应当给予相应处罚。

食药投诉仍最多,虚假广告最坑人

案例1:投诉人称2015年8月20日晚在美联广场某餐厅就餐,餐后出现腹泻呕吐等症状,怀疑餐厅食物不洁,投诉人要求查处该商家、赔偿十倍餐费并回复投诉人。

案例2:消费者彭女士看到某品牌药对治疗胃病有奇特疗效的广告,并口头承诺如果没有药效将退还药款。她遂去广告中说的某大药房购买了两大盒,共六小盒,花费252元。在彭女士吃过两小盒后,病情有加重的趋势,彭女士找到药店要求退还剩余四小盒的钱共168元,而药店只同意退还130元,剩余38元不予退还。无奈之下,彭女士进行了投诉。

解析:根据举报中心的监控数据,食品、保健品和药品的投诉仍居高消费者投诉榜首。其中普通食品投诉举报量最大,主要集中在餐饮消费环节,投诉内容主要涉及未取得餐饮服务许可证从事餐饮服务食品经营活动,从业人员未取得健康证上岗操作、餐饮卫生较差,生产经营混有异物或者感官性状异常的食品等。保健食品多涉及虚假宣传是主要的问题,投诉保健食品标识标注不规范的也较多。药品投诉突出问题也是虚假宣传。医疗器械方面突出问题为生产不符合产品标准的产品,但该类案件取证较难,企业生产的产品数量较少,检测将处于无样品可抽检的窘境。

消费警示:执法部门在加强查处不法生产厂家的时候,消费者也应主动学习一些食品安全的判断知识,掌握食品标签的识别方法,查看各种标志是否完备,例如市场准入标志QS、计量合格标志C、配料表的内容,厂名厂址是否齐全,生产日期和保质期,执行标准,使用和储藏方法等。

另一方面,应尽量购买大企业或知名品牌的食品。这类企业从原料采购、生产成品,质量检验到安全保障体系的建立,都比较完备,能保证生产出合格的产品。质检部门对这些企业有相对定时和规范的检测,有些企业的执行标准甚至高于国家标准,安全可靠相对较高。

第三,选购食品时,尽量到超市或连锁店购买。这类企业一般从正规渠道采购产品,有严格的进货验收制度和销售记录,对食品质量的把关较严,有正规的售后服务渠道,食品质量的安全可信度较高。

第四,购买食品时,要留好购物小票或索要发票,如果有质量问题可以得到及时解决。



执法人员开展商超例行快检。



工作人员接听消费者投诉举报。

市场监管局支招,规避消费风险

除了家政、手机、电梯、食药方面的消费警示外,家庭装修、空调安装、干洗衣物以及买电动车等方面,消费者日常生活中可能出现的消费风险也不少。实际上,有些消费风险完全可以规避,高新区市场监管局工作人员为您来支支招。

文/片 本报记者 修从涛 通讯员 殷建波

装修款不要急着结清 部分工程款做质保金

随着高新区大量住宅小区的落成,家庭装修成为时下消费热点,家庭装修的申诉也呈上升趋势,很多消费者在家装过后,发现装修气味大,装修公司就会说天气热,敞敞窗户过些日子就好了。可实际上,如果使用的材料质量不符合国家标准,在完成装修后,会造成室内空气污染,甲醛等有毒成分严重超标,使消费者长时间无法居住,即使长时间敞着窗户,几个月内也不能散尽异味。此时装修款已经结清,而会出现给装修公司打电话找不到人、销声匿迹的情况。

空调安装承诺写下来 发生争议靠它来维权

7月份即将进入夏季,空调市场进入消费高峰期,由此引发的咨询投诉也“热”了起来。空调投诉涉及问题主要集中在售后服务,质量和合同等方面,内容主要有空调安装不及时,安装收取高额费用,安装质量不达标,多次维修仍无法正常使用,经营者拖延或拒绝退货等。

其中,空调安装不及时,安装收取高额费用占较大比重。商家承诺时间上门安装,但是过了承诺时间,还是看不见安装人员的

口头承诺很难取证 干洗衣物也要索要发票

8月夏末秋初,消费者选择的干洗服务逐渐增多,涉及干洗的消费咨询以及消费申诉相应增多。消费者反映的涉及洗染的纠纷主要集中在:衣物在送洗过程中出现了多种问题,比如未按标准洗涤方式进行清洗,导致衣物损毁、掉色,衣物送洗后丢失等,牵扯到明确责任的问题较难判断。

导致此种现象出现的原因在于消费者对自己衣物的洗涤方式往往在洗涤前也没有明确对干洗店提出要求,双方至多是一些口头承诺,对于出现问题后的实际

电动车备案别放弃 多看多试保管凭证

电动车作为现有主要交通工具之一,产品和服务质量良莠不齐,引发的投诉也在不断增加,产生纠纷的原因,主要集中在以下方面:

一是有些商家为降低成本,故意从一些小企业购进翻新、劣质的电动车部件,造成电动车质量低劣,使用寿命短;

二是个别电动车的生产厂家利用消费者对电池容量无法检测的弱点,虚标,夸大电池容量;

三是有些厂商为了牟取暴利,使用价格低廉的废旧铅和硫酸“拼装”电瓶,造成电瓶因杂质太多而反应不充分,易坏难修;

四是售后承诺模糊不清,购买时多为口头承诺,甚至有的电动车经销商口头承诺道路紧急救助服务,售后可赴至事发地予以

解决不能提供有力的维权证据。

另外,根据《山东省洗染行业消费争议处理办法》,洗涤后衣物出现洗涤质量问题,消费者又没有选择保值洗涤的情况,赔偿是需要根据消费者当时的购物发票来确定金额的,而大多数消费者没有保留购物发票,造成维权不便。

支招:投诉举报中心工作人员接此来电在为来电人解答问题的同时,建议洗涤贵重物品时选择保值洗涤,并尽量在规模大、企业信誉好的干洗店进行洗染服务。

维修。但实际情况中消费者反映拨打售后电话不是无人接听就是号码已成为空号。

支招:选购电动车应遵循外观、质量、品牌一齐考虑的原则,尽量到正规大店购买知名品牌的产。在选购时,应先查看使用说明书的“三包”承诺;其次,应仔细检查外观、款式、颜色及油漆、电键件的表面质量,尤其看电瓶处有无焊接过的痕迹;挑好车后要当场通电试车,检查刹车断电是否可靠,电机噪声是否过大,电量显示等功能是否正常等。此外,要妥善保管购车发票,说明书、三包卡等重要凭证,一旦发生质量纠纷,可据此向职能部门投诉。有的厂家建立了用户备案制度,尽量按说明进行备案,以便享受售后服务。