

消协公布今年十大投诉热点

2013年共受理消费者投诉3970起,通讯器材类居投诉榜首

本报记者 李静 通讯员 姜黎明

23日,烟台市消费者协会公布2013年消费投诉基本情况,全市各级消协组织2013年共受理消费者投诉3970起,处结3875起,处结率达到97.6%。投诉内容涉及通讯器材、汽车维修、服装、鞋类等多个领域。

通讯器材成投诉重灾区

数据显示,今年全年消协组织共受理通讯器材申诉850件,占投诉总量的21.4%,稳居投诉榜首,成为消费者投诉的重灾区,反映的问题主要集中在商品质量和售后服务方面。

消费者协会相关工作人员介绍,在很多情况下,“人为损坏”成为了商家的“挡箭牌”。当消费者将损坏的手机送修时,只能到厂家指定的客服维修点去检修,是人为损坏还是机身故障,由商家定性。

消协建议:消费者购买手机时,一定要让经营者出具发票、三包凭证,并详细记载购买日期、品牌型号、机身号;维修时要求维护人员在三包凭证上写明维修情况,详细记载维修时间、故障内容、维修程度、维修人员姓名,这都是依法维权和退换货的重要凭证。

汽车投诉同比多两成

据了解,全年,消协共受理汽车投诉184件,同比增长22.7%。

汽车类投诉上升主要原因在于:其一是汽车销售量成倍

增长,其二是消费者的维权意识有了显著增强,其三,汽车的质量难以保证,其四,汽车厂商或经销商以汽车没有“三包”规定为借口,对消费者的退换货要求拒绝或拖延,带来高投诉率。

消协建议:消费者购车时应了解相关的汽车消费知识,谨慎选购;选择具备汽车销售资质和销售许可、信誉度较好的专卖店;选择大品牌、技术成熟、售后服务网点多的厂商;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收;保存好发票和说明书等相关的材料以便维权。

快递投诉呈上升趋势

据统计,全年消费者协会共受理此类投诉125件,同比增长15.6%。

据了解,由于行业竞争的不断加剧,从业人员的素质良莠不齐,特别是由于法律法规的不健全,导致快递行业行为不规范、快递不“快”、货物损毁、丢失或被调包、物品丢失索赔难等,使得快递行业的投诉呈上升趋势。

消协建议:消费者最好选择规模较大、网络健全的快递

公司;快递单上必须注明快递物品的品名、数量、价值等详细信息,如果是贵重物品,应选择保价或者另购投递保险,避免意外损失。另外,消费者应坚持在送件人员面前进行验货,确认货物,如果发现有问题,应为以后维权保留好证据。

通讯服务屡屡被投诉

据了解,今年全年有关通信服务类申诉212件。随着手机的普及,不少消费者都遇见稀里糊涂被扣费的情况。

通信费用是消费者屡屡投诉的热点,主要有计费不合理、错扣、乱扣费用、赠送话费承诺不兑现、垃圾短信等问题。此类纠纷的产生主要是由于通信服务中收费不透明、规则不明确,服务商与用户之间信息不对称。

消协建议:消费者应认真阅读合同,有疑问的提出解释,做到明明白白消费。在办理相关业务之前,先向工作人员了解清楚计费方法、使用期限、最低消费金额等,如遇到电话或者上门推销增值业务的,须了解促销商的情况,要求其出示证件,并保留好相关的单据凭证,以免事后难以举证。

家电产品售后问题突出

2013年,家电产品投诉共有622件,占总投诉量的15.67%,涉及到电视、空调、冰箱、数码产品、计算机等产品。

投诉的焦点集中在:部分家电质量差,性能故障较频繁出现;维修服务问题多,一些维修部门管理不规范,修理人员专业技术水平不高;出现问题后厂家和销售商相互推诿,互相扯皮;售后维修费用高、态度差,不及时。

消协建议:消费者在购买家电时选好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;生产和销售商应以诚信为本,加强自律,积极维护消费者的合法权益。

此外,服装、鞋类全年共受理此类投诉456件,占投诉总量的11.5%。商品房质量问题上半年共受理涉及商品房问题的案件92件。装饰材料投诉共受理此类投诉172件,占投诉总量的4.33%。食品投诉258件,占总投诉量的6.5%。洗衣行业投诉纠纷不断,共受理洗衣业投诉238件。

十大投诉热点

总投诉量:3970件

投诉类别	数量(件)	比例
通讯器材	850	21.4%
家电产品	622	15.67%
服装、鞋	456	11.5%
食品	258	6.5%
洗衣	238	6%
通信服务	212	5.3%
汽车	184	4.6
装饰材料	172	4.33%
快递	125	3.1%
商品房	92	2.3%

全偶数造就头奖 七星彩500万再降山东

继13134期潍坊彩友中得七星彩2500万引爆山东七星彩彩市后,12月20日晚开奖的七星彩第13149期再为山东彩友奉送头奖,奖金为足额500万元!临近年关,七星彩再一次将500万大奖回馈喜爱它的彩友,提前送上“年终奖”。

开奖公告显示,本期开奖结果为“4620424”。从开奖号码来看,大小比为1:6,小号占绝对优势;奇偶比为罕见的0:7,本期未开出奇数,其中开出偶数4,4,4和2,2叠码;由

于小数明显占优,和值也降为22,为近五期最小和值,这无疑增大了命中难度。

本期一等奖开出1注,单注奖金500万元,被来自山东潍坊的幸运彩友独享。此外,全国中出二等奖14注,单注奖金37365元,三等奖中出238注,四等奖中出2937注。本期开奖后,还有796万奖金滚入下期一等奖奖池。

本期的唯一一注500万头奖诞生于潍坊第12554投注站,与上次

倍投豪取2500万一样,这次的头奖同样被潍坊彩友收入囊中。时隔一个月的时间两度问鼎头奖,潍坊彩友实现了七星彩头奖“接力”。

体彩七星彩玩法素有“500万造富工厂”之美誉,曾造就了无数个百万甚至千万富翁,七星彩巨奖尤其青睐山东彩友,仅今年截止到目前为止,山东彩友已取得中取9注一等奖的“战绩”。七星彩由7位自然数排列而成,彩友们只需轻松投注七位数字,中奖就是这么简单!



4元中排列五20万,烟台彩友大呼过瘾

家住烟台福山的彩友老王近日得到幸运女神的垂青,于12月16日一举揽获了体彩排列5玩法两注一等奖,奖金20万元。20号来到兑奖中心领取大奖的老王,依然难掩心中的兴奋,直呼:“大奖太过瘾!”

作为一名资深彩友,老王有研究出奖号码的好习惯,对于自己特别喜爱的排列3排列5玩法,老王更是天天潜心研究,“我从不跟号,每天都根据情况选择不同的号码,也很少大笔投注。”这次老王中得的两注排列5头奖,就是仅仅用了4元彩金换来的。“排列5玩法只有一个奖级,所以我在购买时也不采用复式的方式,对自己选出的号码一般只买一注,很有信心的时候才买两注。”16日中午午休的时间,老王来到位于福山北



三路的05902号体彩站,购买了两注当日选出的号码。“当天选的号码我很看好,所以一次性买了两注,结果真的赚得大奖!太过瘾了,得知中奖后,我几乎兴奋地跳起来!”

当被问到奖金的用途,老王说道:“像我们这个年纪的人都是上有老下有小,这笔奖金,当然拿出一部分孝敬老人,剩下的留作孩子的教育基金吧!”

(于丹)

蓬莱彩友“寻宝”神秘贝壳揽奖五万元

“看到这个票面的时候,我突然想起小时候的寻宝梦想!”12月13日,家住烟台蓬莱的尹先生来到烟台兑奖中心,他于日前中得了体彩顶呱刮5元票神秘贝壳大奖5万元。

“小时候特别喜欢在海边捡贝壳,梦想着有一天能在贝壳里发现一个闪亮的大珍珠,这个‘梦想’在我刮到这个大奖的时候,终于实现了!”尹先生平时就很喜欢体彩的即开票,闲来无事总爱刮上几张。12号下班后,尹先生来到蓬莱开发区05283号体彩站,进门便问站长有没有什么新票,站长向他推荐了

刚上市不久的神秘贝壳,尹先生一看到票面就非常喜欢,想起了自己儿时的梦想,于是买了整整一本票。刮到一半时,大奖就跃然眼前了,尹先生简直不敢相信自己的眼睛,让站长和周围的彩友帮忙核对了好几遍。“这次真是让我寻到‘宝’了,这个神秘贝壳果然够神秘,够惊喜!”尹先生说道。

领奖后尹先生仍然非常兴奋,说道:“突然非常想念小时候陪我一起捡贝壳玩的小朋友们,回去一定用奖金请他们吃顿饭,也向你们推荐给我惊喜的‘神秘贝壳’!”

(于丹)