



## 今年3.15宣传新《消法》 系列活动维护消费者权益

本报枣庄3月2日讯(记者 杨霄 通讯员 孙仲军) 2月28日上午,枣庄市工商部门召开2014年“新消法、新权益、新责任”主题新闻发布会,会议上发布了2013年全市受理的十大投诉热点和十大维权案例。在今年“3.15”期间,枣庄

市将举行“保护金融消费者权益宣传周”活动和家用汽车售后服务质量状况调查活动。

据了解,今年消协部门将围绕中消协2014年“新消法、新权益、新责任”年主题及即将实施的新《消法》,开展各项消费维权主题活动。

3.15期间,枣庄市消协将开展新《消法》及年主题宣传月活动,并举办全市新《消法》培训班,同时在全市大中专院校开展新《消法》有奖漫画征集活动,3月初,枣庄市消协将联合市银行业协会、市教育局、市邮政局,在全市大中专院校开展新《消

法》有奖漫画征集活动。

在3.15当天,枣庄市消协还将举行消费者权益日大型宣传咨询,以及枣庄市银行业“保护金融消费者权益宣传周”活动,并在3月下旬开展枣庄市家用汽车售后服务质量状况调查活动,届时各

(市)区消协、消费维权义工随机找到汽车消费者进行调查,更好地了解枣庄市家用汽车售后服务单位的经营服务情况、投诉处理情况,收集消费者对家用汽车售后服务方面的意见和建议,以促进提升行业经营服务水平。

## 去年十大投诉热点

通信服务投诉仍居前列

去年,通信服务投诉仍居前列。主要集中在:一是套餐资费不明确,告知不详实;二是部分套餐资费条款设置繁杂且不易理解;三是未经消费者同意擅自更改消费套餐;四是商业短信多,通话及上网效果稳定性差;五是一些智能手机因软件设置问题,消费者在不知情的情况下自动联网,漫游状态下产生大额数据使用费用。

服装鞋帽投诉量居高

服装鞋帽类投诉量居高不下,投诉的主要问题是服装缩水、褪色、起球、开线、皮衣皮面皴裂,羽绒服跑毛;鞋子鞋面、鞋帮、鞋跟断裂开胶,鞋面掉漆、掉色,装饰物脱落等方面。另外,因消费者对商品标识成分不了解,销售人员说明误导消费等现象的投诉也日渐增多。

网络购物维权难

由于邮寄购物本身的特殊性,消费出现的主要问题集中在:一是消费者在选择购物方式购买之前未能接触实物,因此对商品实际的质量、性能等只能凭主观把握。二是消费者选择权、知情权很难保障。电视购物通常是委托第三方(速递公司)为消费者送货,但货物有问题,退、换货都很难。三是商品的售后服务难以保障,不履行“三包”责任。

预付款消费风险大

经营者通过给予消费者一定折扣优惠为手段,以吸引消费者入会等方式,为消费者办理消费卡,并收取预付款。虽然预付款消费方式有其便利优惠的一面,但也存在巨大的消费风险。消费者无法预料商家在经营中的变故,有时因经营者关、停、并、转等情况,造成损失。售后维修水分多

家电、手机是售后维修投诉的重灾区。家电售后维修投诉的主要问题一是售后维修不及时,服务态度差;二是收费不合理,价格高,更换的配件以旧充新,以次充好,维修不彻底,重复收费;三是安装和维修水平不到位;四是遇到假冒维修网点等。

商品房投诉有所增加

集中表现在:商品房质量有瑕疵;擅自改变房屋及周边规划,设计;延期交楼或延期办理房产证;意向金难于退回;房屋面积与房产证面积不符;虚假广告,误导消费者;一房订两主;物业服务不到位,实行“霸王条款”,承诺的不兑现等。

家居装修陷阱多

一是家具订制,装修合同不规范;二是建材销售环节不规范质量差;三是装饰,家具用料不环保、异味大;四是家具制作偷工减料品质低劣;五是售后服务差,售后服务承诺难以兑现,甚至故意拖延时间不予解决。

快递投诉调解很难

主要体现为:投诉人多为通过网络、电视购物等形式购买商品,由卖方委托快递公司寄送,一旦出现消费纠纷,极易出现寄、收两地快递公司互相推诿的现象,加之卖方的不配合,造成消费者举证困难,导致此类纠纷很难成功调处。

汽车类投诉量年年递增

汽车类投诉成递增状态。一些汽车经营者售前诱导消费者预付定金或加价款,一旦汽车交付存在“困难”或汽车质量出现问题,往往以各种理由拒不承担责任。侵权条款签订购车合同,加价提车就成为一些畅销品牌汽车惯用的伎俩。

中介服务投诉增加

主要涉及房屋中介、劳务中介、教育培训服务中介等。房屋中介存在着虚假宣传、诚信缺失等问题。房屋中介利用隐瞒真实情况等手段,抽取中介服务费或从中赚取差价。劳务中介存在着片面宣传薪酬,巧立名目收取中介费等。 本报记者 杨霄



工商部门节日期间加强水果市场检查。

## 2013年十大消费维权案例 涉及农机、机械、家电等领域

### 新手表走得慢

2013年4月,消费者张先生来到市消费者协会投诉,称他在某商场手表专柜购买了一块价值2580元的品牌手表,发现手表慢了1个小时,找到商场后,专柜人员称只能维修,不能退货。

枣庄市消费者协会接到投诉后,经过调查了解,消费者反映的情况属实。消协组织双方进行了调解,商场专柜人员坚持不能退款,消费者要求进行鉴定。经鉴定,手表确属质量问题,经过消协人员的调解,最终达成了调解协议:由商场退给消费者购表款2580元。

### 空调自燃

薛城区消协接到周营镇驻地李先生投诉,他于2012年夏季购买某品牌挂式空调一台,半年来一直使用正常。2013年3月上旬,空调在待机状态下发生自燃,引发火灾,室内部分物品被烧毁。

消协人员接到投诉后,到达现场进行调查勘验,经查证,李先生反映的情况属实,工作人员立即与驻地经销商、枣庄地区代理商及生产厂家沟通协调。经过调解,李先生与生产厂家达成赔偿协议:空调生产厂家为李先生更换同一型号品牌空调,并赔偿1000元损失。

### 美容不满意

2013年2月,消费者邢女士来到枣庄市消费者协会投诉,邢女士是某美容院的会员,元月初,她一次性购买的美容卡可做36次项目。去做第二次美容时,邢女士对此次美容服务不太满意并提出异议,但并未得到满意处理。

枣庄市消费者协会接到投诉后,与该美容院客户负责人取得联系,确认消费者反映的情况属实。美容院负责人承认当天确实因为顾客太多,给邢女士做的美容服务不是很好,愿意再重新为邢女士做一次。

### 花生种不发芽

2013年4月10日,家住峰城区吴林街道办事处王庄村农民王先生来消协投诉,称其春节期间,在吴林街道办事处一农资店购买花生种、农膜、农药播种后,花生一直没有发芽,王先生要求农资经销商赔偿其经济损失,双方多次协商未果。

经查证,确实没有任何发芽的迹象。经过消协人员的调解,销售商最终承认确实是花生种子有问题。最后,王先生与销售商达成了调解协议:由农资销售商张先生赔偿王先生损失3000元。

### 拖拉机出故障

2013年10月份,山亭区西集镇蒋先生到峰城区某农机装备有限公司购买了一台拖拉机,付款提车后没几天就发现发动机漏油,排气管也存在质量问题。蒋先生拿着交款收据、购机合同和产品三包服务细则找到该商户,要求更换拖拉机,但是多次协商未果。

消协工作人员接到投诉后,经过多番调解,该商户终于同意为蒋先生免费更换一台新的拖拉机。

### 食用油过期

2013年8月27日,枣庄市市中区消协接到消费者高先生投诉,称2013年8月26日在市驻地的一家连锁超市购买食用油两瓶,晚上发现食用油瓶装标识注明的保质期已过4个月。徐某要求退货并给予十倍赔偿。

消协接到投诉后立即展开调查,要求商场提供当时销售食用油的进货台帐和销售台帐,从超市销售记录上查出的确出售过食用油。并在销售橄榄油柜台中发现有部分过期商品。工商部门要求超市承担责任对过期商品予以下架,按消费者要求给予退货及赔偿。结果超市对过期食用油进行退货,一次性赔偿消费者人民币1500元。

### 磁砖发错色号

2013年11月家住安康花园的刘先生来到了滕州消协办公室,反映他在某建材超市购买的某品牌磁砖,经销商在发货的时候发了三种不同的色号,导致铺帖好磁砖的墙面出现明显的色差,多次找经销商要求重铺或退款都未能达成一致协议。

消协办公室在接到刘先生的投诉后立即与该建材超市取得了联系,并证实确有此事,只是消费者要求的赔偿额度太高所以一直未能达成协议。经消协调解,经销商一次性支付给消费者2500元现金的赔偿。

### 皮裙洗花

2013年7月25日下午,消协办公室接到祝先生的投诉电话,祝先生表示,4月份他曾在府前路上某家干洗店清洗了一件皮裙,半月后店员告知自己皮裙在清洗过程中出现了掉色的现象,虽已经想尽办法进行修补,但是仍不能恢复原来颜色。

消协工作人员与该干洗店取得联系后,确定了祝先生的投诉属实,但是他们认为虽然衣服有点花色,但是并不是很严重,最后双方达成一致意见,由经营者一次赔偿消费者人民币4000元。

### 石子咯掉牙

近日,烟台市牟平区消费者王先生在食用在烟台市某超市购买的山亭区某农副产品有限公司生产的小杂粮时,被杂粮中的小石子咯掉了牙。在同超市协商多次无果后,消费者王先生通过网络将诉求反映到枣庄市政府市长信箱。

山亭区消协同投诉人王先生进行了电话联系和沟通。在山亭区消协工作人员的调解下,生产商同意补偿消费者的医疗费用,通过银行汇出医疗费用743元。

### 装修阳台漏水

2013年9月21日,家住山亭区锦绣花园的于女士投诉山亭某经销处为其安装阳台水管时,出现质量问题造成漏水,经多次与经销商交涉无果。

山亭区消费者协会组织专人到现场调查、取证,并对造成此后果的原因进行了分析。通过分析发现,造成此后果主要是因为安装人员在安装的过程中,由于用力过大,致使装接的内接丝出现裂痕。经过四次调解,投诉双方都明确了自己的责任,最终由被投诉人赔偿7500元(其中包括第三方1500元)。

本报记者 杨霄