

3·15

帮您维权

维权热线:15065899281 15006530515

市工商局公布去年10大投诉热点,日用百货、电信服务、通讯器材居前三

家电类投诉比去年涨四成多

“家用电器的投诉同比上涨40.83%,涨幅最大,主要问题就是反映商家促销电器后,不能履行送货安装承诺。”6日,在市新闻办公室召开新闻发布会上,市工商局公布了去年消费投诉的热点,家用电器的投诉最受关注。

本报记者 张汝树 通讯员 徐海峰

1. 日用百货:

鞋子坏了难三包

据介绍,去年全年共受理日用百货投诉488件,同比上升13.8%,占投诉总量的9.17%。其中服装鞋帽242件,家居用品175件,儿童用品17件,化妆品13件。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。

2. 电信服务:

出现虚高流量费

通讯服务类方面,全年共受理投诉等452件,同比下降28.48%,占投诉总量的12.79%。其中移动电信服务类432件,占该类商品投诉量的95.58%。

据介绍,此类投诉的主要问题是手机上网收费不明确、出现虚高流量费,网络信号差、维修不及时,擅自开通收费项目等。

3. 通讯器材:

手机坏了以修代换

手机等通讯器材方面,全年共受理投诉咨询等430件,同比上升13.76%,占投诉总量的12.16%。其中移动电话主机(手机)投诉406件,占该类商品投诉量的94.42%。

主要问题是手机在三包期内出现质量问题,商家在未进行鉴定的情况下,单方面认定故障原因为“人为损坏”而不予三包;部分商家以换代退,以修代换,未按规定履行三包义务。

4. 家用电器:

促销商品售后难保

去年,淄博市全年共受理家用电器类投诉407件,同比大幅上升40.83%,在所有属类的投诉中涨幅最大,占投诉总量的11.51%。投诉中,空调产品153件,占该类商品投诉量的37.59%;电视机62件,占该类商品投诉量的15.23%;另外电冰箱49件,洗衣机46件,热水器35件。

主要问题商家促销家用电器后,因为人员不够,不履行送货安装承诺,维修服务不能及时到位,不履行三包义务等。



工商部门对小家电市场进行检查。 本报通讯员 王洪欣 摄

5. 交通工具:热销品牌加价提车

2013年淄博共受理交通工具类投诉302件,同比下降21.35%,占投诉总量的8.54%。其中汽车及零部件投诉223件,占该类商品投诉量的73.84%;摩

托车及零部件投诉43件,自行车及零部件投诉36件。

主要问题是汽车出现性能故障,商家不按照保修规定承担售后义务,热销品牌

加价提车、强制购买保险;电动自行车电池质量达不到使用期限;摩托车、自行车出现质量问题商家不承担“三包”责任。

6. 食品类:酒类、乳制品投诉最多

食品方面,全年共受理211件,同比上升35.26%,占投诉总量的5.97%。其中乳制品和酒类并列该类投诉首位,均受理39件,占该类商品投

诉量的18.48%;其次是肉类及其制品和饮料类,两者均受理21件,占该类商品投诉量的9.95%;另外水产及其制品9件、禽蛋及其制品8件、蔬菜

水果6件,粮食及其制品5件。

主要问题是涂改预包装食品保质期,食品变质或存在异物,包装食品分量不足或以次充好等。

7. 居民服务:变更门店,会员卡白办

居民服务类方面,全年共受理投诉201件,同比小幅下降2.43%,占投诉总量的5.69%。其中美容美发和洗浴服务类105件,占该类商品的52.24%;摄影及扩印

服务63件,占该类商品投诉量的31.34%;洗染服务33件,占该类商品投诉量的16.42%。

主要问题是美容美发业经营者变更门店后变更会员

服务,或服务效果达不到;以购卡赠送服务的方式收取大额资金,事后不按约定退款或延迟退款;摄影冲印业经营者不予将全部影像资料交付消费者。

8. 互联网服务:

断网维修不及时

互联网服务方面,全年共受理投诉等188件,同比下降9.18%,占投诉总量的5.32%。其中网络接入服务181件,占该类商品投诉量的96.28%;经营性互联网服务4件,主要是消费者在网吧消费产生的纠纷;其他互联网服务3件。

主要问题是宽带网络出现断网、速度慢等故障,维修不及时;网络信号不稳定,影响正常使用。

9. 装修建材:

材质与说明不符

装修建材类方面,全年共受理投诉110件,同比上升29.41%,占投诉总量的3.11%。其中装饰材料43件,占该类商品投诉量的39.09%;五金交电20件,门窗17件,卫生器具16件。

主要问题是材质与说明书标注不符,涂料有害物质超标,不按约定时间送货,商品存有质量瑕疵等。

10. 修理维护服务:

维修用不合格配件

全年共受理修理维修服务类投诉等67件,同比上升15.52%,占投诉总量的1.9%。其中机动车修理维护29件,占该类商品投诉量的43.28%;通讯器材及配套设备修理维护19件,占该类商品投诉量的28.36%;另外家用电子电器修理8件,计算机及配套设备修理维护2件、非机动车修理维护2件、其他7件。

主要问题是商家使用不合格零配件,以修代换,三包期内拒绝履行“三包”义务,报修后不及时维修等。



6日,桓台县工商局在唐山镇、果子镇进行成品油检测。 本报通讯员 李玉 摄

相关新闻

更换电视机
按新机器质保

4日下午,孙女士再次来到茂业泰客隆超市内的松下电器专卖店,经过协商,孙女士与该店达成口头协议,“他们承诺按照同等价位,为我更换一台新电视机,不过我也相中了一款价位略高的电视机,专卖店说,只要我补上差价就能换取这台电视机。”

虽然可以更换新机器,但孙女士仍对电视机质量心存余悸,对此,松下专卖店的工作人员表示,新机器将按照新购买机器的售后服务规定为孙女士提供服务,保障孙女士顺利收看电视。

维修三次,电视故障仍未解决

因未出保修期,商家答应可退换新机

本报3月6日讯(见习记者刘光斌)“电视修了好几次,依旧不能看。”临淄的孙女士诉称,2011年从临淄茂业泰客隆松下电器专卖店购买电视机,经过三次维修,但仍有问题。

自从电视机出现了故障,孙女士便联系松下电器专卖店进行维修,“松下售后派维修员来做了检查,说是主板出了故障,需要更换主板。”但主板更换8,9天之后,电视又出现了突

然黑屏及无声音的问题。“我联系了售后,售后又派人过来检修,还是说需要换主板。”2013年10月份,松下售后维修部从上海总公司进了主板零件,进行更换,但过了段时间,电视经常闪黑屏并且还有马赛克。

后来,松下电器张店维修站的一名维修人员对更换的主板进行了局部维修,“维修后黑屏跟马赛克问题还没解决,松下售后对我说是信号问题,让

我检测信号。”随后,孙女士请山东广电网络有限公司临淄分公司的检测师来做了检测,“检测结果却是信号正常。”

记者随即致电临淄茂业泰客隆超市松下专卖店,工作人员向记者介绍,“春节前孙女士电视机出现的马赛克,99%是信号出现了问题。”此外该工作人员说已联系厂家,按照国家规定,倘若保修期内同一个地方出现3次问题可以退换。

记者致电山东广电网络有限公司临淄分公司,找到当初检修孙女士电视机信号问题的维修员,该维修员告诉记者,孙女士家的信号强度、误码率等指标做了检测,数据显示一切正常。

记者再次致电松下电器张店维修站一淄博博阳电器维修有限公司,“孙女士的维修记录已达3次,满足国家对于退换的要求。”相关人员说到。