



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，不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。

主要问题是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以将全部影像资料交付消费者。

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。”临淄的孙女士投诉称，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—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。

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。



6日，桓台县工商局在唐山镇、果里镇进行成品油检测。
本报通讯员 李玉 摄