

济宁市消协公布2014年投诉热点，电器、服装、服务类居前三

# 手机“三包”难落实 只修不退是常事

本报济宁3月5日讯 (记者 高雯 通讯员 王敦荣) 5日,济宁市消费者协会公布2014年投诉热点和典型案例。去年,全市消协组织共受理消费者投诉3896件,以手机为主的家用电子电器类投诉高居榜首,约占到总投诉量的26.7%。其次为服装鞋帽类投诉,第三是餐饮、家政等生活服务类投诉,这三类投诉占到总投诉量的七成多。

“在315消费者权益保护日到来之际,我们将去年的投诉信息加以分析向社会公布,目的是使消费者更好地避免常见纠纷,督促相关经营者自律。”济宁市消费者协会秘书长刘德山说,2014年,全市消协组织共受理消费者投诉3896件,解决3818件,通过消协的调解,为消费者挽回了65.6万元的经济损失。

记者了解到,针对投诉较为集中的手机领域,消协工作人员分析后发现,手机“三包”规定执行难,商家推卸责任等现象最为普遍。根据“家用电器三包”的规定,产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可以选择退换货或修理。但在实

际上,出现这类问题,很多经销商的答复往往只能维修,拒绝退换货。

“消费者购买的手机出现故障后,很多经销商让消费者去售后部门进行鉴定,看鉴定情况再决定是否免费维修和退换货。”消协工作人员介绍,“谁销售谁负责三包”,这是三包规定中一项基本原则。但现实生活中,大多数经销商却把消费者推给售后服务商,而在检测中,售后服务商总是忠实地维护厂家利益,甚至对送修手机未经检测就宣布是“人为造成”,不是“挤压、磕碰”就是“进了液体”,这种推卸责任的态度,往往让消费者难以信服,引发投诉。

“今年,济宁市消协将重点加强家用电器产品的社会监督。”刘德山说,消协将组织对家用电器、智能手机商品质量及售后服务进行消费调查,及时向消费者普及家用电器商品消费知识。同时,组织消费者就服务行业中存在的问题进行调查和体验,并向相关行业协会进行通报,促使行业协会加强成员单位自律,为消费者营造诚实守信的消费环境。

## 2014年济宁市消协投诉热点



### NO.1 电子电器

接到投诉1021件,占投诉总量的26.7%,其中以手机投诉居多。主要为手机质量存在瑕疵导致各种故障频出,或者“三包”规定难以落实。



### NO.2 服装鞋帽

接到投诉968件,占投诉总量的25.35%。质量问题最为集中,商品质量问题出现问题,不少商家以难以判定责任归属或者打折商品“不退不换”为由,拒绝退换。



### NO.3 社会服务

接到投诉826件,占投诉总量的21.63%。主要涉及餐饮、住宿、美容美发、洗涤染色、家政服务等,因服务质量问题的投诉就达到637件。

## 快递类投诉激增 验完货后再签收

除了电子电器、服装鞋帽与生活服务这三大投诉热点外,2014年,涉及物流运输行业的投诉呈现明显上升趋势,尤其是快递业务方面。

快件没有送到消费者手中,放在了传达室或物业办公室而导致丢失、错拿,或者因没有当面验收,货物出现破损无法界定责任,这类投诉十分集中。此外,还有的消费者为了减少寄送费用,不给寄送的物品进行保价,一旦出现货物丢失、破损,快递公司只按快递费的三倍赔偿。而事后消费者难以接受低额赔偿,提起投诉却维权无门。

依据《快递市场管理办法》,经营快递业务的企业投递快件时,应当告知收件人当面验收,由收件人签字确认。济宁市消费者协会提醒,要选择具有快递服务资格、信誉好、社会责任感强的快递公司,收货时要验完货后再签收,以免出现问题对方拒绝承担责任;而在交寄或接收物品时,要向快递公司索要单据和发票,保留好证据。

本报记者 高雯