

青岛消保委发布2010年投诉热点

食品类投诉量一年翻一番

本报记者 管慧晓

26日,青岛市消保委发布2010年度消费投诉中心受理投诉情况,其中服装鞋帽、食品、通讯产品、家用电器、家居用品、交通工具、装修建材、计算机产品投诉居食品类投诉的前八位。食品类投诉数量翻了一番,涨幅居投诉榜首位,百姓最为关注。



春节来临,各种打折、返券、抽奖、清仓等活动让消费者有些眼花缭乱。为此,工商部门对节日市场消费量大的服装、年货等产品进行了实地查看,加大检查力度。

通讯员 贾文德 郭霞 摄

食品类投诉量大增 质量仍是问题焦点

2010年,消费投诉中心共受理食品类投诉1024件,与上年525件的投诉数量相比涨幅居投诉榜首位。从受理情况来看,问题焦点仍然集中在食品质量方面。另外,反映食品计量缺斤少两,低价标注高价销售的投诉有所增加。投诉的问题主要集中在食品保质期内变质、预包装食品和食品中有异物、食品过期仍在市场上流通销售以及包装不严导致商品盒内产生蛆蝇等问题。

虽然大部分消费者能够理性维权,但是也存在部分消费者对《食品安全法》存在片面理解,认为只要食品变质均可以适用“退一赔十”的惩罚性条款。在未造成损害的情况下,要求经营者赔偿未来可能对身体健康造成的损失,并索求精神赔偿的过当诉求,致使个别投诉无法得到解决。

美容行业顽疾难医 不要相信终身服务

数据显示,涉及美容美发服务行业投诉294起,虽然投诉量与同期相比有所下降,但仍居服务类投诉榜首之位,其中美容投诉问题突出。以免费服务为诱饵,设置温柔圈套诱骗女性消费者上当是美容行业常见的问题。经常设置“美容加养生”消费陷阱,口头承诺足疗、头疗等消费项目终身服务,一旦发生纠纷便翻脸不认账,令消费者叫苦不迭。

因医疗美容、护肤品致使消费者皮肤过敏甚至造成毁容的投诉时有发生。

发生。部分美容院设置定期储值现金消费方式,让消费者存储大额现金,用收益置换服务项目或化妆品,本金到期退还,但是在退款方式上设定了很多限制条件,只要有一条不符合店方要求就不再退款引发纠纷。

只重销量不重售后 电器产品问题突出

从2010年投诉受理情况来看,售后服务所暴露的问题在家用电器、计算机产品和手机等通讯产品三个领域表现较为突出。共受理通讯产品类投诉1020件,家用电器类投诉883件,计算机产品类投诉362件,三类产品的投诉数量总数为2265件,占投诉总量的26.95%。

统计数据显示,通讯产品全年投诉量为1020件,手机产品投诉占了98%,投诉数量与上年同期相比基本持平。问题主要集中在产品质量差、性能不稳定;翻新机当作新机售卖;经营者不履行“三包”义务现象严重;售后服务不规范,维修者随意偷换手机零部件现象时有发生等。

家电纠纷持续升温。2010年度涉及家电产品的投诉共883件,消费者反映的问题主要集中在售后服务方面,表现为送货、安装不及时;隐瞒维修真实情况。有的维修人员利用消费者不懂专业知识的弱点,加重描述家电产品的损坏情况,借此多收取维修费用。比如“小毛病说成大问题”、“不需换件却声称必须换件”等等。

汽车没有三包规定 出现问题多方推脱

由于目前国家缺乏与汽车产业

相关的法律法规,汽车类商品投诉成为近期投诉处理的难点。汽车出现问题之后,各方都互相推脱,消费者即使想要去鉴定,但是鉴定机构少,成本高的问题让不少人放弃维权。

从投诉来看,焦点主要集中在以下几个方面。首先是汽车质量无保障,出现问题多方推脱。其次是个别经营者甚至4S店事前夸大宣传,事后不履行承诺。消费者感觉到欺骗,但因双方的合同中对相关问题没有标明,缺乏有力证据,无法维护自身权益。还有个别商家将事故车、改装车当新车卖,严重侵害消费者的合法权益。

检测鉴定难使得消费者对维权望而却步。当购买的汽车频出问题时,消费者往往会要求进行检测鉴定。但鉴定机构少、鉴定成本高,检测标准不完善等原因,使消费者最终放弃鉴定,放弃维权。

旅游旺季投诉上升 服务水平亟待提高

去年消费投诉中心共受理餐饮及住宿服务类投诉166件,位居服务类投诉量次席,情况不容乐观。投诉主要集中在旅游旺季,经营者面对游客增多的形势,一味追逐利益,降低了服务质量和水平,导致投诉升温。

从投诉内容来看主要存在如下问题:一是饭菜质量问题,如食物不卫生、不新鲜,饭菜里吃出异物;二是旅馆住宿服务不周到,设施不完备,有宰客现象,令消费者不满;三是经营场所安全设施不到位,休闲娱乐服务场所存在安全隐患,消费者人身安全得不到切实保障等。

2010年几个典型消费案例

1 热水器管爆裂 三人中毒

【案情简介】

消费者金先生于2010年5月10日到李沧区消保委投诉,诉称其于2010年1月10日购买某品牌的燃气热水器,在正常使用时,产品发生管道破裂,导致其岳母、妻子、儿子三人一氧化碳中毒。

【处理过程及结果】

接到投诉后,李沧区消保委工作人员立即联系被投诉方,并到消费者家中进行现场勘察,经了解,金先生反映的问题基本属实,但管道破裂的原因不明。

消保委会同消保委志愿律师耐心地做双方工作,前后通过8次调解,厂家最终同意不走法律途径,在不做鉴定的情况下,一次性补偿消费者治疗费、陪护费、营养费等共计15万元,双方达成协议,消费者非常满意,对消保委的工作表示由衷的感谢。

2 3.38万培训费 难要回

【案情简介】

2010年8月19日下午,青岛市民王女士在某外语培训中心办理了外语课程培训手续,并全额缴纳了3.38万元的学费。当晚王女士考虑到自己的年龄等诸多因素参加该培训会很吃力,课程对自己也不适合,第二天上午立即返回该公司要求退费。当时对方接待的老师承诺可以退费,只是需要等几天。但事后该公司工作人员面对王女士要求退款的请求以各种理由进行推诿。

【处理过程和结果】

经调查,消费者与培训机构签订了合同,合同条款中约定,开课后5天内消费者可以要求退课,扣除相关费用后45天内培训机构将费用退还消费者。

经过市消保委的努力协调,被诉方最终同意全额退还学费,当事双方达成和解,签署了调解协议书。消费者终于2010年11月11日收到了3.38万元的退款。

3 墙纸胶 甲醛超标

【案情简介】

2010年6月,青岛经济开发区消费者牟女士在青岛市孟庄路一装饰公司花费9000元购买了壁纸进行装修。装修完工后,牟女士及家人感到房间“气味刺激性过大”,身体感到有头疼等不良症状。

【处理过程及结果】

2010年7月28日,青岛市产品质量监督检验所的检测报告认定壁纸甲醛指标符合国标;但装饰公司在消费者家中施工用的辅料墙纸胶浆“游离甲醛”一项经检测超标,判定“不合格”。在事实面前,经销商表示认可检测结果,按照主动《消费纠纷调解书》意见共赔付消费者1.9万人民币,消费者表示满意。

4 商场买到假茅台酒

【案情简介】

2010年4月13日,青岛四方区消保委接到消费者高某投诉,称在四方区某商场购买了两瓶茅台酒招待朋友,喝后感觉此酒是假冒品,非常恼怒,要求商家按照假一赔十进行赔偿。

【处理过程和结果】

接到投诉后,四方区消保委工作人员立即进行调查,经茅台酒生产厂家打假人员鉴定,确认消费者购买的酒属于假冒茅台酒。根据鉴定结果,四方消保委工作人员对当事双方进行调解,最后双方达成协议:由商家赔偿消费者3036元。