

# 服务类投诉占了近三成

## 去年东营消协受理投诉1396件,服务类投诉高居榜首

本报2月22日讯(见习记者 王瑞景) 22日,在东营市工商局会议室,东营市消费者协会召开了“3·15”新闻发布会。据悉,2010年,东营市各级消协组织共受理消费者投诉1396件,其中服务类投诉占到28.5%,高居榜首。

据了解,2010年,东营市各级消协组织共受理消费者投诉1396件,处结1396件,处结率100%,为消费者挽回经济损失131.05万元,接待消费者来访、咨询9484人次,收到表扬信5件。其中服务类

的投诉多达388件,占总投诉量的28.5%。其余依次为家用电器类、百货类、家用机械类、房屋及装修建材类和农用生产资料类的投诉。

副会长兼秘书长李金仑还介绍,由于食品安全涉及到千家万户的利益,2011年工作重点会放在对食品市场的监管上,消协会主动组织或配合有关部门,开展对食品市场的调查及监督检查。

另外,消协加强消费调查、警示和

教育工作,通过消费调查,可以掌握商品和服务的真实情况,了解消费者的呼声和意见,剖析各类问题产生的原因,从而使消协的社会监督和消费引导工作更具针对性;从消费者投诉中,分析具有典型性、倾向性、代表性的问题,及时发出警示,提醒消费者谨防上当受骗。并且,今年拟开办“东营市消费者协会网站”,在全省十七市中率先成立独立的网站,届时消费者可以在网上进行投诉或咨询。

## 2010年十大消费警示

1. 警惕有毒文具
2. 冷静对待免费服务
3. 选购空调要谨慎
4. 网上购物防诈骗
5. 美容美发预存消费陷阱多
6. 购买电动车要细心
7. 到银行存款不要存成保险
8. 过白面粉含增白剂
9. 香油价低有猫腻
10. 劣质乳胶漆伤身体

(东营市消费者协会权威发布)

## 出境旅游错时误事

2010年8月,胜利油田的李先生家人在某旅行社报名参加到韩国旅游,结果到国外后韩国导游宣布的首尔到济州岛的往返时间与该旅行社提供的不一致,致使在整个旅行过程中耽误了一天半的行程,最后李先生的亲戚也没能送李先生一家登机,很是遗憾。这次旅游李先生一家在财产、精神上都受到了损害,要求旅行社赔偿道歉并赔偿费用800元。

处理: 东营区消协接到投诉后,经了解情况属实。《山东省旅游条例》第四十八条旅游者享有的权利第(七)款规定:“接受旅游经营者服务受到人身、财产损害时,要求及时救助,并依法获得赔偿。”旅行社也承认,因国外航班改点没有及时通知旅行社才造成现在的结果。但就赔偿金额的大小没有达成一致。经消协人员多次给旅行社做工作,最终旅行社赔偿消费者800元。

## 店主易人卡“作废”

两年前,家住东城的刘先生在西城某大酒店购得500元消费卡一张,曾消费过三次,卡内还有余额381元。在2010年初再次去消费时,却被告知:现在酒店使用的是磁卡,而刘先生的卡是手工记录卡已作废。刘先生认为原卡作废,酒店也该给换成现在使用的磁卡。于是刘先生找到前台服务员,服务员要求刘先生找财务,最后财务负责人告知刘先生:该酒店因经理已换人,不予换卡或退现金。

处理: 东营区消协人员了解情况后,耐心地给该酒店人员讲解有关法律法规,《消费者权益保护法》明确规定:“消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。”酒店不应以换负责人、该卡已作废为由不给刘先生退换卡。9月27日该酒店最终给刘先生换成等价值可用的磁卡。

## 拌料机容量不足

2010年2月5日,广饶县养猪大户李某以2500元的价格,在县城某门市部购买了一台饲料拌料机。刚开始用时,由于猪还小,搅拌1500斤饲料,就够用的,可随着猪越长越大,搅拌的饲料也越来越多,当时商家承诺的搅拌2000斤饲料的拌料机只能搅拌1700斤,多了就会洒出来。李某找到商家要求解决问题,商家不予理会,双方多次协商未果。无奈,李某于9月27日将商家投诉到广饶县消费者协会。

处理: 消协受理投诉后,对李某反映的问题进行了调查、取证,证实情况属实。于是召集双方当事人到消协接受调解。消协工作人员对商家进行了耐心、细致的说服教育,既然是1吨的搅拌机,就应该搅1吨的饲料,即使有误差,也不可能差300斤,商家应当对自己的行为负责。在事实面前,商家也认识到了自己工作上的失误,向李某赔礼道歉,最终双方本着相互谅解的原则,商家同意补偿李某100元。

## 买手机赠商品俩全坏

2010年1月27日,消费者耿某投诉称,他于2009年12月13日,在开发区运河路某手机营业厅花518元,购手机一部,赠话费270元,附赠自行车一辆。三周后,手机不能使用了,自行车车胎也坏了。耿某将手机及自行车交给手机店维修,半个月后联系手机店老板,对方不再接耿某电话。

处理: 开发区消协工作人员了解后证实反映情况属实。开发区消协认为:自行车是附赠商品,既然是商品,按照《产品质量法》、《消费者权益法》等有关规定,其生产商和销售商就应该对其生产和销售的商品负责。经过与销售商及厂家协商,达成调解意向,由厂家更换一辆新自行车,手机由销售商负责一周内修好。

## 退票数月未果

2010年4月22日,张先生在一旅行社花1180元为女儿订购了5月10日济南至乌鲁木齐的特价机票一张,附带20元保险单。5月5日女儿不慎摔伤。5月6日,张宝柱即到该旅行社退票,旅行社当即与航空公司联系退票,并告知航空公司已答应退票。但是,当张先生前去办理退票事宜时,航空公司又以需要提供市级的病历等为由,拒绝为其退票。

处理: 10月25日,河口消协受理此案后,立即与黄河国际旅行社取得联系并申明:消费者的诉求合理,旅行社既然已经将机票退回,就不应该人为设置障碍,拒绝退票。经过多次交涉、做工作,黄河口旅行社最终于10月29日将机票与保险费用总计1180元如数退给了消费者。

## 电热宝爆炸致烫伤

外来打工者关某,于2010年1月25日晚上在卧室使用电暖宝取暖时,电暖宝突然发生爆炸,炸裂的电暖宝由于内容物外溢,将关某的腰部烫伤。对此,消费者关某认为该品牌的电暖宝质量有问题,要求经营者予以赔偿,经销商以使用不当为由,不予理睬。

处理: 开发区消协工作人员调查后证实投诉情况属实。分析原因这次事故与消费者使用不当有关,但是,该产品并无使用说明,而消费者购买时,经营者也没有告知其如何使用。经调解,双方终于达成调解协议,赔偿医疗费及营养费300元,当场兑清,经销商并送给外地打工者关某电热毯及被褥等物品。

## 餐馆里摔伤老板赔医疗费

2010年6月11日,陈女士到某餐馆招待朋友用餐,订好餐后下楼迎接朋友时,不慎从宽3米、高近10米的楼梯上滚落到底层,当即昏迷不醒。住院期间共支付医疗费用2万余元。因餐馆不愿承担陈女士的相关费用,双方多次协商都未达成调解协议,陈女士委托其女儿于2010年7月16日将该餐馆投诉到垦利县消费者协会。

处理: 经调查了解,陈女士所反映的情况属实,餐馆楼梯在设计上存在一定缺陷。2010年8月7日,垦利县消费者协会召集双方进行调解,并对商家进行了相应法律法规的耐心讲解。经调解,双方达成协议,老板承担消费者陈女士的相关费用2.5万元,并提供用餐代金券5000元作为精神补偿费。

## 电动三轮车频出故障

2010年4月30日,广饶县消费者吴某以18000元的价格在县城某专卖店购买了一辆电动三轮车,正常行驶了几天后,发现该电动三轮车行驶中出现故障,找到商家修好后,又发现车门关不严,修好几天后,又发现电动车自动熄火。就这样,在不到一个月的时间里,三轮车连修5次,仍故障不断。吴某坚决要求退车。商家认为是吴某自己不会开造成的,修可以,退是不可能的。

处理: 商家说该电动三轮车厂家已经不生产了,再说不是电动三轮车有问题,是吴某使用不当造成的,吴某对商家的说法不认可,坚决要求退货。考虑到吴某是下岗职工,家庭非常困难,买电动三轮车的钱也是借亲戚朋友的。消协工作人员对商家进行了法律、法规及职业道德方面的说服、教育,最终商家同意一次性退款18000元。

## 衣服干洗严重受损

河口区河龙小区张女士将一件价值500元的上衣,送到某干洗店洗涤,可在取衣服时突然发现衣扣两侧自下而上,严重损坏,要求该店给予说法。该店负责人表示,工作人员严格按照所洗上衣的干洗标签说明洗涤,虽出现问题应该是厂家的问题,本店不应有责任。

处理: 河口消协工作人员调查,发现该上衣纽扣两侧损坏部分的面料和上衣的整体布料是不同的,该店虽按标签说明洗涤,但对局部布料缺乏一定的洗涤知识,属于失误,应负一定的责任。最后通过反复协商调解,双方取得互谅互让,店主同意免收干洗费,并赔偿张女士经济损失100元。

## 种子出问题菜苗变异

2010年6月2日,消费者杨某在垦利县某种子公司购买了7000株油菜菜苗,共计280元,并用购买种子播种1.3亩菜地。6月27日,他发现地里的油菜菜有部分变异,菜叶不光滑,中心有抽薹现象。杨某认为是种子出了问题,多次与该种子公司协商,要求给予一定的经济赔偿,种子公司未给予答复。

处理: 消协工作人员调查确认情况属实后,进行了调解,告知商家消费者在购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。最终双方达成协议,由消费者把没有变异的油菜菜自行处理,变异的油菜菜按当天油菜菜的网上报价由经营者赔偿,为消费者挽回经济损失1980元。

# 投诉十大案例

本报见习记者 王瑞景 本报通讯员 崔利滨