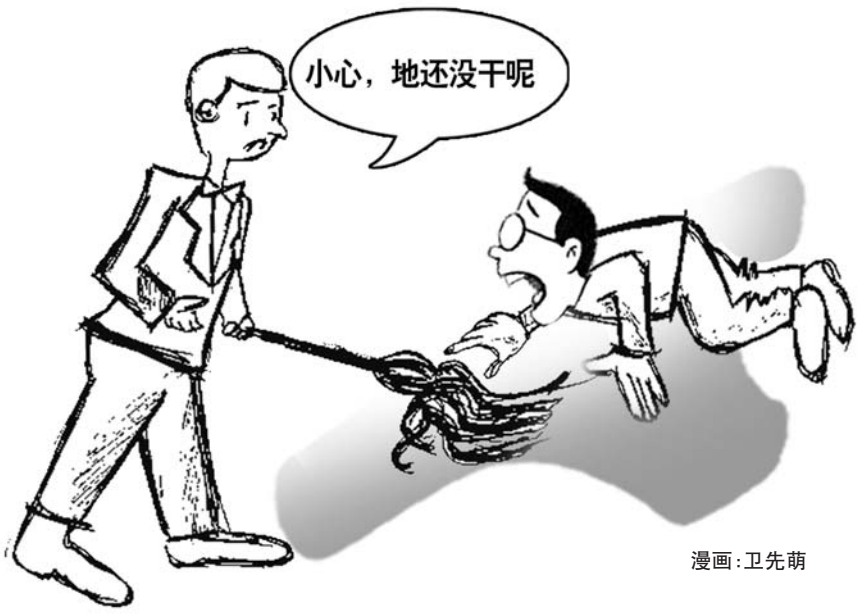
工商公布消费者申诉十大案例

涉及食品变质、快递货物遗失、家电维修收费等热点问题

本报通讯员 林吉杰 徐鹏辉 本报记者 秦雪丽 苗华茂

3·15 维权在行动

13日,烟台市工商局公布2011年消费者申诉十大案例,这些申诉案例涉及食品、快递、商品、农资、家电、服务等多个行业,食品变质商家不退,快件丢了商家不赔,三包期内维修家电仍收取维修费……这些都体现了消费者在各行各业中容易遇到的窝心事,在此,也提醒广大市民购物要谨慎,注意保留维权证据。



漫画:卫先萌

1 阿胶变质商家不管 厂家鉴定后10倍赔偿

2011年2月6日,张女士在某商场购买了2瓶阿胶粉。回家后发现,其中一瓶阿胶看起来颜色有些发暗,还有股强烈的油漆味。张女士意识到这瓶阿胶粉可能已经变质了,于是便仔细查看了一下,生产日期是2009年4月29日,保质期截至2011年4月28日,与刚买的另一瓶阿胶对比,打开的这瓶外包装图案也已经褪色。

张女士随后找商场要求退货,可销售人员却说这不是质量问题。协商未果,张女士向12315申诉。12315工作人员随后与商场进行了联系,并请厂家技术员对这瓶阿胶进行了鉴定,认定该瓶阿胶系长时间阳光照射导致变色、变质,是因商场保存不当造成的,属于已变质食品。

三方最终达成一致协议,对未开封的那瓶阿胶,由商家予以退货;对已变质的那瓶阿胶,由厂家退货并给予同等价款的阿胶粉10瓶作为赔偿。

2 邮寄海参无故丢失 快递公司照价赔偿

2011年5月24日,王先生委托牟平某快递公司邮寄海参给南京的朋友,快递公司业务员蒋某将海参分别称重、包装(每包1斤,共5包,标价1600元/斤)后一起包裹密封起来带走。

邮件寄到后,朋友当面将包裹打开,却发现包裹里面只有4包海参,每包1斤。打包时明明是5斤,邮寄途中为何少了1斤?王先生既生气又疑惑,多次找快递公司理赔未果,便拨打12315申诉。

12315工作人员接诉后详细了解了情况。推定问题出在邮寄环节,最后双方达成一致协议,由快递公司照价赔偿王先生1600元。

3 特价商品不能搞"特殊","三包"责任一样不能少

2011年12月21日,招远市某家电商场搞特价促销活动,王先生花800元买了一台21英寸的长虹电视。一周后,彩电就开始屏幕不清。王先生要求商家退换货,可商家却说特价商品不负责"三包"。

多次协商未果,王先生只得向12315申诉。12315工作人员接诉后,确认王先生反映的情况属实。经处理,双方达成一致协议,由商家负责为王先生免费维修,并承诺今后一定按国家"三包"规定提供售后服务。

4 农用车"身份"不明,12315维权护农

2011年1月29日,栖霞市李先生在某商场花3.87万元购买了某品牌农用厢车。到交警部门挂牌时,交警工作人员以发动机号码打磨不清为由不予办理。李先生找到经销商,要求更换一辆新车,遭到拒绝。李先生无奈只好拨打12315进行申诉。

12315工作人员接诉后,对事实经过进行了了解,并对车辆进行了现场调查,最后联系了厂家,三方达成一致协议。厂家同意由经销商先为消费者更换同型号车辆一台。

5 酒店拖地水未干,客人摔伤得担责

2011年5月22日,由先生到开发区一家酒店就餐。席间,酒店服务人员在走廊拖地,地面有些湿滑。由先生起身时不慎摔倒,造成左臂骨折住院治疗,各类费用支出8000余元。出院后,由先生找酒店负责人要求赔偿,但酒店负责人一拖再拖不给解决。

12315接诉后,工作人员经调查了解情况属实。经调解,最后双方达成一致协议,该酒店支付由先生因摔伤而产生的费用8000元。

6 水管生锈水变黄,装修公司要赔偿

2011年5月,蔡先生委托芝罘区某设计装饰有限公司为其装修住宅。入住后发现,自来水出水发黄,后经芝罘区自来水公司实验室化验,水质铁锈含量严重超标。原因是自行安装的自来水管生锈了。

2011年8月20日,蔡先生向12315申诉,工作人员接诉后,联系双方进行协调,但该装饰公司不肯承担责任。后经工作人员反复调解,最终双方达成一致协议:由装饰公司负责免费为蔡先生重新安装一套PP-R自来水管道,并实行10年免费保修,同时,一次性赔偿消费者蔡先生5000元整。

7 电脑功能有违购买本意,商家退还全部货款

2011年,莱州市孙先生在某商场花2500元买了一台某品牌电脑,当时,孙先生提出要安装"电视盒",这样可直接通过电脑显示器收看电视节目,销售商一口承诺没问题。安装调试完毕后,孙先生发现必须要在打开电脑主机的情况下才能收看电视节目,跟自己最初的意愿不相符。找内行人一看电脑硬件配置才知道,CPU是E420款,并不是双核,达不到这种要求。

孙先生找到销售商,销售商却一直拖延,孙先生无奈只得向12315申诉。莱州12315工作人员了解了事情经过后,即与商场负责人联系,最终双方达成一致协议:商家向消费者赔礼道歉,全额退还孙先生货款2500元,消费者对此处理方式表示满意。

8 超市购物强遭搜身 12315帮消费者维权

211年6月24日,莱山区陈女士到小区附近一家超市购物,由于超市未设置正规存包柜,陈女士就背包进了超市。当时工作人员也看见了,却没有警告或阻拦陈女士。当陈女士购物付款后路过检测仪时,报警器突然响了起来,超市工作人员和保安将陈女士拦了下来,要求检查陈女士的随身物品,声称店里有规定,工作人员有权搜查。

为证明自己的清白,陈女士要求,如果没有搜出东西,超市负责人要当面对其郑重道歉。当超市工作人员仔细检查后,没有发现陈女士包里有未付费的商品,而陈女士要求超市负责人当面赔礼道歉时,却被推出门外。陈女士觉得自己被羞辱了,遂打电话向12315进行申诉。经过12315工作人员的耐心讲解和协调,超市工作人郑重向陈女士赔礼道歉。

9 没开通信息服务业务 却要交5元服务费

2011年4月,于大妈在交固话费时发现,缴费单据上无缘无故多了一项"代收信息费",5元/月。她向工作人员提出疑问,得到的答复是她家里的电话早就开通了信息服务业务。于大妈感到纳闷,自己根本没有开通过这项业务。她认为这事不合理,想请12315帮助解决。

经12315工作人员调查,该通信公司于2011年1月19日主动拨通于大妈家中固定电话,征询是否开通信息服务业务,并声称"可以免费使用一个月",如果不合适可以打电话取消,于大妈当时只听到"免费使用"不收费,也没有当场表示同意或反对,客服人员以为她同意了,便给于大妈开通了此项业务。在12315工作人员的监督下,该通信公司为于大妈退订了短信服务业务,并退还了3个月的短信服务费15元,并向于大妈赔礼道歉。

10 主要部件"三包"有规定 家电厂家商家要执行

2010年初,李先生在市里某家电商场购买了一台洗衣机,1年后,洗衣机定时器出现故障。商家派人上门维修,维修人员说,洗衣机"三包"期是一年,并以此为由收取了20元维修费。维修后不到一个月,定时器又坏了,甩干桶也不转了。李先生去找商家,商家却让李先生再次支付维修费。

李先生无奈投诉到12315。工作人员认为,依据《部分商品修理更换退货责任规定》,虽然李先生的洗衣机整机已经超过了1年的"三包"期限,但其定时器属于主要部件,主要部件的"三包"期为3年。因此,当李先生要求第一次维修时,商家就不应收取维修费,3年内再次维修同样也不能收取维修费。经过调解,商场负责人向李先生表示歉意并退回了第一次收取的20元维修费,同时,也表示在3年内为其继续免费维修。

商家有哪些猫腻?看看消费者的申诉热点

本报3月13日讯(通讯员 林吉杰 徐鹏辉 记者 秦雪丽) 记者从烟台市工商局了解到,工商局公布了2011年消费者申诉十大热点,专门晒晒商家欺骗消费者的伎俩,提醒消费者在消费时多个心眼。

据了解,2011年,烟台市工商局12315申诉举报指挥中心共接听来电26180个。其中,接待消费者咨询21680件;受理消费者申诉3067件,已办结3063件,办结率99.87%;受理群众举报1433件,已办结1431件,办结率99.87%。总的来说,2011年消费者申诉数量同比有所下降,而且申诉主流逐渐呈现出一种由质量纠纷向服务纠纷转变的趋势。

2011年消费者申诉十大热点具体为:

一、赔偿额度争议成为食品安全类消费者申诉热点。

二、虚假宣传误导消费成为保健(食)品类消费者申诉热点。

2011年,全市共受理保健(食)品类申诉143件,占居民类申诉的19.21%。

三、就餐维权索赔难成为餐饮服务类消费者申诉热点。

四、暗箱操作收费问题成为通信服务行业类消费者申诉热点。

围绕通信服务的申诉中,绝大部分都离不开扣费的问题,而不明扣费、增值业务、手机上网、声讯台等方面的乱扣费问题一直都是申诉热点。

五、商品质量差成为网络购物类消费者申诉热点。

2011年,全市共受理网络购物类消费者申诉52件,同比增长了8.68%,而且呈现逐年上升趋势。

六、快递服务质量差成为物流行业类消费者申诉热点。

七、预付款消费履约难成为服务行业消费者申诉热点。

2011年,全市共受理涉及预付款式服务行业的消费者申诉375起,同比增长19.73%。此类申诉焦点主要集中在卡项方面,比如,洗车卡、美容卡、洗浴卡、健身卡等。

八、冒牌维修商与杂牌零部件成为维修行业申诉热点。

2011年,全市共受理维修维护服务类申诉48件,同比增长5.89%。

九、农用机械"三包"难兑现成为农民消费者申诉热点。

十、"三包"责任谁承担成为家用汽车类消费者申诉热点。

2011年,全市共受理家用汽车类消费者申诉170件,占申诉总量的5.54%,同比增长183%。因家用部分电器产品与通讯器材已明确三包责任规定,故汽车质量和维修成为争议热点。