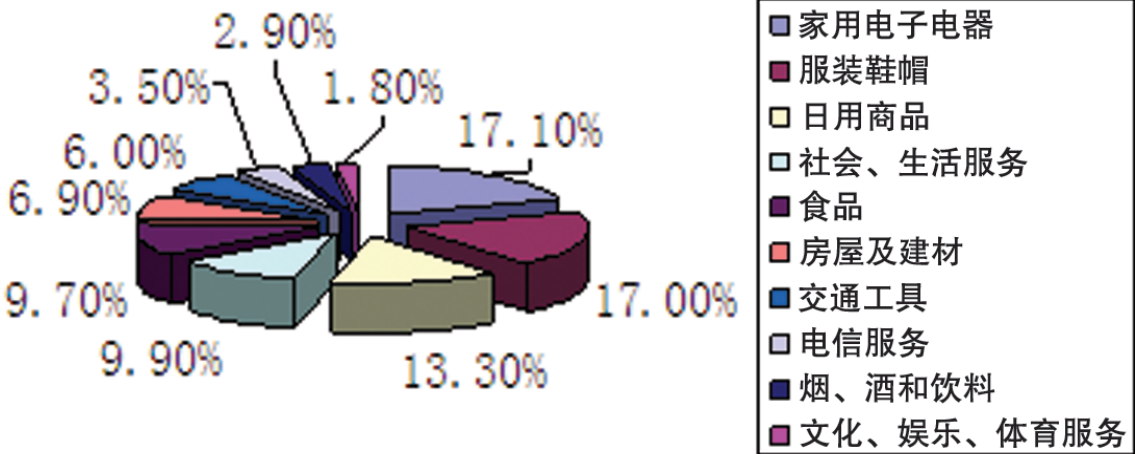


上半年受理投诉前十位饼形图



12日,青岛市消保委发布了2012年上半年消费投诉情况分析,据了解,2012年上半年,青岛市消保委各级“96009315”消费投诉中心共受理消费者咨询、投诉9444件。其中咨询7329件,占受理量的77.6%,处结率100%;受理消费投诉2115件,占受理量的22.4%,本期已解决投诉2011件,处理中104件,处结率95.1%,为消费者挽回经济损失共237.2万元。上半年受理的2115件投诉中,涉及商品类的1616件,占投诉总量的76.4%,涉及服务类的499件,占投诉总量的23.6%。家用电子电器、服装鞋帽、日用商品居商品类投诉的前三位。

家用电器投诉量高居首位

青岛市2012年上半年消费投诉情况出炉

本报记者 曹思扬 本报通讯员 赵舒

◎ 焦点>>投诉量,家用电器居榜首



5月5日,消费者陈先生在李沧区一手机店花了1999元购买一部手机,手机说明书中介绍,此手机内存卡容量为4G。但在使用过程中,陈先生发现内存卡的实际容量仅为0.94G,陈先生将该店投诉到李沧区消保委峰山路分会。经调解,商家免费赠送陈先生一张容量为8G的内存卡。

据了解,上半年市消保委各级“96009315”消费投诉中心共受理361件家用电器类投诉,占投诉总量的17.1%,高居榜首。其中手机的投诉为111件,在家用电子电器类中居首位。消费者反映的问题主要有:手机黑屏开不了机、手机耗电高,经常电量不足;实际功能与说明书不符、经二次修理仍不能使用;维修者不按规定填写维修记录、收费项目未明示、修理者夸大产品故障、维修更换的配件以旧充新等。

据介绍,造成手机投诉量居高不下的主要原因有:

一是手机消费特别是低价位的手机市场消费份额大,部分消费者为了贪图便宜,购买的手机存在品牌机、水货、假冒或者杂牌产品并存现象,此类手机投诉量最多;二是手机销售市场不规范,商家存在为牟取高额利润,故意隐瞒产品真实信息的行为;三是手机产品售后服务跟不上,一旦发生纠纷,经营者往往以“未经公司检测商家无权调换或退货”为借口,不与消费者达成和解,或者

以“人为损坏”为由逃避履行三包的义务。

市消保委的工作人员建议消费者:送修手机时,要主动索要维修单据,取机时切记要求维修商在“三包”凭证上填写维修记录或要其出具维修证明,要仔细核对单据上所填内容,这些内容会成为“三包”期内退机或换机的证据;如果使用智能手机,在维修或检测时,注意备份手机内的原有数据,以免产生其他的损失。

◀ 2012年上半年的消费投诉情况中,手机的投诉为111件,在家用电子电器类中居首位。(资料片)

◎ 难点>>4S店欺客,消费者举证难

3月25日,消费者胡先生在胶南市一车行购买了一辆轿车,购车时双方口头约定,付款之日起7天内,车行为胡先生办理车辆挂牌手续,并赠送全车车膜,但车行一直未履行此约定,事后拒绝为胡先生贴膜,胡先生将车行投诉到胶南市消保委。经调解,车行为胡先生办理了挂牌手续,补贴了全车车膜,并赠送胡先生一次车辆保养。

据了解,上半年市消保委各级“96009315”消费投诉中心共受理127件交通工具类投诉,其中汽车质量问题类投诉为79件。消费者反映的问题主要有:一是汽车整体质量差,发动机、变速箱、底盘等主要零件易出现质量问题;二是经销商和修理者常以消费者使用不当为由,让消费者承担高额的维修费用;三是部分紧俏车型在标价之外强行加价提车;

四是卖车前承诺的种种优惠和赠品,卖车后就不再履行。

据介绍,举证难、鉴定难、索赔难、退车难、维权成本高是目前岛城汽车消费维权的几大难点。造成此情况的主要原因为:一是汽车质量检测的机构少、检测费用昂贵、检测

时间长、相关标准不完善;二是国家汽车“三包”规定未出台,使得各个厂家承诺的保修标准各不相同,表述的内容简单,条款细则不明晰,生产企业与销售商互相推诿,售后服务不到位。

市消保委的工作人员建议消费者:一是要以书面合同的形式与商家明确价格、赠品、售后服务等事宜;二是提车时要仔细检查车况,核对重要零件的性能,配置是否与事先宣传情况相符;三是注重证据的保留与收集,如发票、购车合同等。

◎ 热点>>网购遇“李鬼”异地咋维权

3月27日,患有腰间盘突出的哈尔滨市消费者张先生在青岛市市北区某生物科技有限公司的网站上花了680元订购一台腰间盘突出治疗仪。在使用过程中,张先生发现该产品通电后达到的实际温度与说明书的标注相差甚远,于是要求该公司退换货,却遭到拒绝,张先生将其投诉到市北区消保委胶州路分会。经调查,该公司并不做网购业务,张先生购买治疗仪的网站系假冒网站,该

公司的正规商品全部由代理商经销,最低价也在千元以上。针对此情况,工作人员建议张先生今后购买大件商品时,尽量到品牌实体店选购,谨慎对待网络购物。

据了解,上半年市消保委各级“96009315”消费投诉中心共受理7件网络、电视、广播等远程购物类投诉。消费者反映的问题主要有:虚假宣传误导消费者;三无产品、假冒伪劣产品多;销售者虚构商品信息,异地消费者

难维权。

市消保委的工作人员建议消费者:一是要详细了解购物网站的资质、规模、信誉,可通过网站所在地的工商部门了解网站运营者的信息是否真实;二是尽可能地保留购买产品的电子或纸质的信息,以防网站更新,相关信息被商家单方面更改;三是交易时使用第三方支付的方式,如支付宝等,或要求货到付款,不要将数额较大的款项直接转入对方帐号。

天才宝宝亲子园

夏季班 火热报名中.....

彩虹桥

全青岛最大的游泳池

宽敞的亲子教室

开设0-3岁亲子课程、0-6岁游泳课程、3-6岁特色课程、奥尔夫音乐、蒙氏课程、创意美术、小主持人、4-14岁跆拳道课程等课程。

咨询电话: 0532-80900722 地址: 青岛市南区贵州路40号瀚海华庭1/2F 创业加盟热线: 13386391259

◎ 热点>>网购遇“李鬼”异地咋维权

公司的正规商品全部由代理商经销,最低价也在千元以上。针对此情况,工作人员建议张先生今后购买大件商品时,尽量到品牌实体店选购,谨慎对待网络购物。

据了解,上半年市消保委各级“96009315”消费投诉中心共受理7件网络、电视、广播等远程购物类投诉。消费者反映的问题主要有:虚假宣传误导消费者;三无产品、假冒伪劣产品多;销售者虚构商品信息,异地消费者

难维权。

市消保委的工作人员建议消费者:一是要详细了解购物网站的资质、规模、信誉,可通过网站所在地的工商部门了解网站运营者的信息是否真实;二是尽可能地保留购买产品的电子或纸质的信息,以防网站更新,相关信息被商家单方面更改;三是交易时使用第三方支付的方式,如支付宝等,或要求货到付款,不要将数额较大的款项直接转入对方帐号。

地址: 青岛市河南路15号甲二楼 鉴定热线: 0532-82868775、82868115

亲子鉴定：科学公正权威私密

亲子鉴定就去青岛万方医学司法鉴定所。该司法鉴定所经省司法厅批准注册的,获得山东省质量技术监督局颁发的《资质认定审查认可证书》的司法鉴定机构。成为我省首家通过国家能力验证和资质认定的从事亲权鉴定的鉴定所。该所拥有多名具有执业资格的鉴定专家,他们在我省内首次将 DNA 技术成功应用在法医学上,由此荣获青岛市科技进步奖。

青岛万方医学司法鉴定所的技术及设备完全按照国家标准建立,亲子鉴定结果准确,出具的鉴定报告在国内具有法律效力。该所还具有法医临床、法医毒

物鉴定资格,均获得国家能力验证的证书。有多名具有丰富法医学临床经验,并获得国家突出贡献奖的专家执业,从事伤残鉴定、劳动能力鉴定、护理依赖程度鉴定、医疗合理性鉴定及医疗纠纷鉴定以及酒精检测等,在省内享有较高声誉。

地址: 青岛市河南路15号甲二楼 鉴定热线: 0532-82868775、82868115

