



118114 转 齐鲁晚报 每月1000元 线索大奖



今日淄博

关注

网络好才是硬道理!

市工商局通报上半年消费者合法权益保护情况

团购申诉受理量是去年的9倍

本报8月1日讯(本报记者 张汝树 通讯员 董琪) 8月1日,记者从淄博市工商局了解到,今年上半年,淄博市工商部门共立案查处侵害消费者权益案件及假冒伪劣商品案件141件,其中涉及流通领域食品安全案件98件,同比增长237.93%,上半年共受理消费者咨询申诉举报共计16688件,其中申诉2247件,调解成功1643件,商品类申诉与去年相比增幅较大的为食品、房屋等,服务类申诉增幅最大的为团购,团购类咨询、申诉受理量是去年的九倍。

□ 通讯产品居咨询之首

今年上半年,工商局共受理消费者咨询14018件,同比下降13.71%,其中消费者权益保护类咨询12607件,其他工商业咨询1411件。其中消费咨询中受理量排名前几位的商品(服务)类别为

通讯产品、服装鞋帽、食品、交通工具、家用电器、电信服务,问题主要涉及:通讯产品、服装鞋帽、交通工具、家用电器等商品的退换货规定、售后服务等;购买的问题食品如何维权;电信服务的服务质量问题等。



□ 汽车、食品申诉增60%多

交通工具类申诉增长主要来自汽车类申诉的增长,上半年,共受理汽车及其维修服务类申诉168件,同比增长60%,问题主要集中在质量、不按时给合格证等方面。

食品类申诉69件,同比增长64.29%,主要涉及食品变质问题、食品中含异物、假冒他人注册商标等。房屋申诉为56件,而今年上半年受理量为27件,同比增长51.78%。

□ 查处食品案增237.93%

啤酒作为夏季最重要的消费品,随着气温渐高,消费者对啤酒的咨询也与日俱增,5—6月份,共受理该类咨询70件,主要问题涉及啤酒中含异物、过期、变质等问题。记者了解到,今年与去年同期相比,侵害消费者权益和制售假冒伪劣商品案件,以及食品安全监管案件均有大幅上涨。

2012年上半年共立案查处侵害消费者权益案件31件,同比增长63.16%,案件总值为8.34万元,罚没金额8.25万元;共立案查处制售假冒伪劣商品案件110件,同比增长175%,案值45.17万元,罚没金额55.37万元。其中,值得特别关注的是,涉及流通领域食品安全案件98件,同比增长237.93%。



□ 服务类申诉电信类最多

服务类申诉中排名前列的为电信服务,美容美发洗浴服务、互联网服务、餐饮和住宿服务,分别占服务类申诉总量的37.14%、13.85%、12.48%、6.24%。电信类服务申诉反映

的主要问题仍然主要集中在:(1)无故停机,比如明明尚有余额,手机即停机;(2)上网计费不清晰,产生虚高流量费;(3)擅自开通收费项目;(4)信号差不积极改善等。

□ 手机类申诉占商品申诉榜首

上半年,手机类申诉仍居各类商品申诉量之首,上半年共受理手机类(包括商品质量、售后服务和维修服务等)申诉139件,同比增长12.10%。

及购买的手机在三包期内频繁出现自动关机、按键失效等;售后服务质量差,“以修代换、以换代退”的现象仍然大量存在;三是引人误解的虚假宣传;四是手机鉴定难;五是手机维修服务质量差。

□ 团购类受理量是去年的9倍

去年以来,团购类消费纠纷一直延续稳步上升趋势,上半年共受理此类咨询申诉共计79件,是去年同期受理量的近9倍。

此类申诉主要集中在摄影、美容美发、餐饮服务行业,占总受理量的85.7%。反映的主要问题涉及:(1)虚假宣传。主要反映团购摄影套系,宣传的套系内容与实际拍摄时不符;(2)巧立名目,额外收费;(3)无法按时预约服务。由于参团人数超过商家的承受能力,而导致无法预约服务;(4)过期未消费。消费者未按照团购网站说明的退款时间进行过期未消费退款的申请,导致消费者无法正常退款。

齐鲁晚报

山东第一都市报

高品质的市民报,发行量160多万份,2009“中国十大晚报”排行第三。
《齐鲁晚报》是山东地区解读力最强,发行量最大,影响力最深远的都市类媒体。
其传阅率和平均阅读率居全省平面媒体之首。
《齐鲁晚报》已成为公信力最强,读者结构最优,广告收入最高的山东第一都市报。

《齐鲁晚报·今日淄博》全心全意为淄博人民服务