

市工商局发布去年十大申诉举报热点

网络团购类申诉同比增八成



▲工作人员接听12315热线。本报记者 王鸿哲 摄

◎案例◎

1 喝了异味奶粉恶心呕吐

消费者陆某2012年1月30日从某商场购买某品牌奶粉4盒,价格1200元,3月初发现其中一包有异味,孩子饮用后发生恶心呕吐,消费者申诉至12315,要求商家按照相关规定进行10倍赔偿。开封的奶粉消费者已经寄给济南代理商,并未留存样品,未开封的奶粉感官无异常。经工作人员调解,被诉方作出让步,同意将消费者反映有问题的奶粉更换为5盒同品牌奶粉。

消费者购买到问题食品后,维权中仍然存在诸多问题:一是不注意索要单据;二是错过最佳维权时间;三是问题食品鉴定难。拆开的食品不能作为检测的样本,只能从同批次的产品中抽样检测是否合格,而像食物中含异物情况的概率是很低的。

3 团购拍照却拒给照片

消费者张某去年6月份从某团购网站团购摄影套餐96元,6月25日已到店拍照,摄影店却一直拒绝给付照片,故消费者拨打12315进行申诉。经工作人员核实,团购网站和该婚纱店已经解除合同,无法要求婚纱店给付照片,经调解,由团购网站为消费者退款。

部分团购网站没有到相关部门登记备案,或者登记后不明确开办单位详细信息,一旦发生团购纠纷,无法联系网站,导致维权无门;团购网站准入门槛较低,整个行业良莠不齐,售后无保障、消费维权难等问题屡见不鲜;团购后消费者只有手机短信验证码作为唯一“凭证”,产生责任界定。

本报3月12日讯(记者 张汝树 通讯员 刘刚) 12日上午,市工商局召开3·15新闻发布会,发布了去年12315十大申诉举报热点,其中手机类、电信服务类、汽车类和团购类消费纠纷问题等均榜上有名。

据了解,2012年市工商局共受理消费者咨询、申诉、举报共计33788件。为消费者挽回经济损失620.01万元;共立案查处侵害消费者权益案件660件,同比增长522.64%,案件总值为68.29万元,共立案查处制售假冒伪劣商品案件377件,同比增长173.19%,案值117.87万元。

去年全年,12315共受理消费者咨询28060件,咨询量居前三位的分别是:商品质量11631件、服务质量4715件、食品安全556件;申诉4702件。商品类申诉中手机、汽车、食品等排在前几位,服务类中,电信、互联网、理发美容等排在前列;举报1026件,违反产品质量法规类(278件)最多。

团购类咨询申诉也成为热点。去年共受理团购类咨询申诉总量为125件,同比增长86.57%,其中受理申诉35件,同比增长75%。团购类消费纠纷的主要问题有虚假宣传、额外收费、无法按时预约服务等。

2 手机出故障遭遇换机难

消费者李某于2012年11月10日从某商场购买手机一部,价值1854元,15天内出现了自动关机的故障,送回被诉方要求换机,被诉方称检测无故障,拒绝换机,按照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》自售出之日起8到15日内手机出现质量问题,消费者可以选择换货或者修理,经工作人员调解,最终被诉方同意为消费者换机。

12315受理的手机类申诉主要问题有:手机在三包期内频繁出现质量问题,而商家“以修代换、以换代退”的现象大量存在;引人误解的虚假宣传;手机鉴定难,手机在三包期内出现质量问题后,由于手机鉴定机构少、程序复杂,导致消费者维权困难。

4 坑害老人推销涨一倍多

2012年10月5日,12315指挥中心接群众举报:临淄区凤凰镇大路村原毛巾厂里有人进行健康讲座,10月4日开始每天早上7点至9点,下午3点,无照销售假冒净水机(赠送牙膏、锅等商品)。工作人员按照举报的情况赶赴现场调查,但被举报方早已无踪影。

12315全年共受理无照经营举报221件,其中涉及针对老年群体开展违法推介销售活动的占51.58%,同比增长235%。该类商家销售的商品以保健食品、假冒伪劣小家用电器为主。不法推销人员推销商品的时间要比销售时间长的多,一旦开始销售,他们又以数量有限等托词让老年人尽快购买,达到目的后,立即更换推销地点,导致监管和维权困难。

服务名不副实,千元美容卡难退

消费者陷预付费式消费卡陷阱

本报3月12日讯(记者 孙慧瑶 通讯员 夏庆田) 预付费式的会员消费卡在日常生活中越来越多,消费者在享受这种卡带来的便利与优惠的同时,也承受着服务承诺无法兑现的烦恼。近日,沂源的方女士就遇到了预付费式消费卡带来的烦恼。

今年1月,家住沂源县城河西路某小区的方女士,经人介

绍在县城新开业的一家美容店办理了价值1200元的会员优惠卡。该店给了方女士一张宣传册页,上面写着该店的承诺,即消费者在做面部美容时,该店一律使用名牌化妆品。而后,方女士来到该店做美容,在做面部美容时,她发现美容师的技术不太理想,更令她感到意外的是,该店却给她使用承诺名

接到投诉后,消保委工作人员马上联系该美容店,经查方女士反映的情况属实。店方在做面部美容时未能使用事先承诺的名牌化妆品,存在明显的欺诈行为。经过工作人员的耐心调解,该美容店向方女士赔礼道歉,在扣除赠品价款和已做美容款共240元后,退还方女士卡余款960元。

临淄——

消保委开维权QQ群

消费者维权路更宽

本报3月12日讯(记者 张汝树 通讯员 王洪欣 张敏)

12日,临淄区消费者权益保护委员会开通消费维权QQ群,为市民提供了更加便捷的消费维权渠道。

据了解,市民在消费过程中时常会遇到消费纠纷,有时因为自身力量有限、涉及利益较小、维权程序复杂等原因而遭遇维权困境。为规范经营者经营行为,拓宽消费维权渠道,切实维护消费者合法权益,临淄区消费者权益保护委员会开通了消费维权QQ群(号码:292636834)。

QQ群开通后,主要有以下功能:征集消费者在消费过程中遇到的侵权事件,消保委专职人员进行整合后及时协调相关部门调查处理;向消费者提供法律法规咨询,帮助消费者拿起法律武器维护自身合法权益;定期发布消费信息、消费警示和典型案例,对消费者进行消费引导、教育,避免消费者因为信息不对称而上当受骗。

本报3·15专栏

帮您消费维权

本报3月12日讯(记者 张汝树) 为借3·15更好地服务民生,本报开设《倡导厉行节约,推动科学消费——一起说说被绑架的消费》3·15维权专栏,市民可通过热线电话、微博等方式反映生活中遇到的消费侵权事件,本报将联合相关部门,维护您的合法权益。

欢迎广大市民踊跃提供各类新闻线索,本报还将根据线索的价值大小,给予不同的奖励。

您可以通过以下联系方式向本报反映问题,本报维权热线15006530515、18764317262,办公电话2272168,本报热线118114,本报新浪微博@齐鲁晚报今日淄博。

挂失

崔慧失业证号码为07030400842挂失。

挂失鲁C.KE928的加气标签,特此声明。



宝骏乐驰

1.2手动高配

驱动:前驱
变速器:手动变速器
油耗:5.64(L/100km)
排量:1.2
轴距:2340(mm)
长/宽/高:3545/1495/1523(mm)

