

房子汽车预付卡成投诉大户

供水供电多年都是零投诉

本报3月14日讯(记者 孙婷婷) “近期接到10个投诉电话,有8个是关于汽车投诉的。”14日,德州市工商局经济技术开发区分局消协工作人员晏永胜告诉记者,随着市民消费水平提高,房子、汽车以及快递行业的投诉,逐渐取代手机、电动车以及家用电器的投诉量,成为主要投诉热点。

“预付款持卡消费,在减少市民付现消费麻烦的同时,

也出现了不少问题。”德州市工商局德城分局消协工作人员闫军介绍,2012年德城区的投诉热点,集中在预付款持卡消费纠纷急剧上升,主要表现在:一是商家不按办卡时的承诺兑现服务,如有的消费者持卡美容、足疗时,才办卡的那几天,随去随做美容,可一个月后,不是排不上号,就是预约不上时间,有的消费者打三次电话也排不上;二是消费卡过期,剩余款不

退,如有的消费者卡到期,卡上还剩1000多元钱,想退不给退,消费者有苦说不出,只能找消协讨说法。

与每年都能成为投诉焦点的行业相比,关于食品行业的投诉逐年减少。“2012年我们只接到了3例关于食品行业的投诉。”经济技术开发区分局消协工作人员告诉记者,“这3例食品消费纠纷中,还出现了过度维权,狮子大开口,跟商家索要

高额赔偿的现象。”

统计显示,供水、供电在多年内实现了零投诉。“国家制定了价格标准,市民只能按照相应价格缴纳费用。”德城区消协工作人员介绍,水费、电费可以达到多年内零投诉,其中一个重要原因是国家调控价格,消费者在消费过程中,没有讨价还价的余地,此外,供水、供电部门有专门的事故抢险队伍,在出现问题后,能为消费者解决。

维权日变身促销日 多数市民不买账

本报3月14日讯(记者 孙婷婷) “3·15”是消费者权益日,14日,记者了解到,每年3月15日前后,商家都会推出相应促销活动,“消费维权日”竟变成了商家的“促销日”。

“春季装修旺季,3·15让利大促销”、“感恩大回馈购物抽大奖”……14日,记者了解到,吹响“3·15”促销号角的集中在装修行业,包括建材、厨卫、电器、家具等。解放路上一家电器销售公司的人员称,现在购买家用电器,不仅可以享受满1000元就立减200元,如果购买的电器价格超过5000元,还可参加抽奖,而且百分之百中奖。

虽然各商家促销力度很大,但市民似乎并不买账。“去年3·15促销时购买了一辆新车,安装上赠送的导航后,总是指错路,让我白跑了好多冤枉路。”在德州市工商局经济技术开发区分局举办的维权日活动现场,市民丁先生称,“本该是维权的日子,商家不应该利用这个日子促销宣传自己。”

假冒伪劣产品 多属商标侵权

本报3月14日讯(记者 孙婷婷) 14日,记者从德州市工商局了解到,2012年查获的假冒伪劣产品较2011年减少三分之二。

14日,德州市工商局经济技术开发区分局在澳德乐时代广场举办“3·15”消费者权益日活动,现场摆出了2012年查获的假冒伪劣产品。“想要购买‘泸州老窖’,拿到手发现是‘泸世老窖’”、“想要买‘康师傅’方便面,买回家发现是‘康帅博’”、“买瓶‘脉动’,拿到手里发现是‘脉劫’”……日常消费过程中,这些包装几乎一模一样,只是商标文字略有不同的“傍名牌”产品,充斥市场。

“查获的假冒伪劣产品,多数是因为商标侵权。”工作人员介绍,除查扣商家的假冒伪劣产品外,会对商家进行行政指导建议,指导商家将侵犯正规商品商标的包装进行修改。“如果商家可以出示质检局的出厂合格报告,侵权的商品可以更改包装后,继续销售。”

“2012年查处的假冒伪劣产品数量较少,在3·15当天只作为道具,向消费者进行识假辨假宣传,过后将统一销毁。”德州市工商局工作人员介绍。



维权!

▲3月14日,禹城市组织开展“3·15消费者权益日”纪念活动,现场设立真假商品展示台,提高消费者维权打假意识。 本报通讯员 李吉华 摄影报道

促销?

▲“3·15”是消费者权益日,可每年3月15日前后,商家都会推出相应促销活动,14日,记者发现“消费权益日”竟变成了商家的“促销日”。 本报记者 马志勇 摄影报道

“3·15”前后市民扎堆投诉

消保部门倍觉“维权乏力”

本报3月14日讯(记者 孙婷婷) “3·15”是消费者权益日,14日,记者了解到,每年3月15日前后,都会接到大量投诉,工商部门也会出现维权乏力的情况。有市民称,消费维权工作应该做在平时,不能像过节一样扎堆。

2012年10月,德城区的刘女士跟团出门游玩,旅游过程中,导游要求刘女士必须消费

达到一定数额。“旅行回来后发现自己花费80元购买的纪念品,在德州居然只卖5元钱。”刘女士说,由于是异地消费,最终“投诉无门”,只得作罢。

“出现消费纠纷,已经到了商品最后的流通环节。”德州市工商局经济技术开发区分局的工作人员介绍,产品在摆到货架上之前,需要各个部门共同监督,才能更加有效的减少纠纷。

在市民维权过程中,有超过七成消费者因维权花费时间、精力等,选择了吃“哑巴亏”。“即便有这么多的消费者不投诉,每到3·15前后,我们也是忙得焦头烂额。”德城区工商局的一位工作人员称,为了应对投诉潮,每年“3·15”权益日,工商部门都会联合质监局、旅游局、卫生局等相关部门,在商场、广场等门前设置咨询服务

台,接受消费者投诉咨询。

“维权不应该像过节一样,监管应该常态化。”市民齐女士说,2月中旬,她在一家手机卖场购买的手机,使用不到两周就出现黑屏,前后跑了好几趟手机卖场,最终也没能解决问题,“真希望平时各个部门都可以监管起来,不再出现到3·15这一天,大家扎堆来维权的现象。”

买来优惠车 麻烦找上门

本报3月14日讯(记者 孙婷婷 通讯员 晏永胜) 蔡先生购买了一辆面包车,原价4万元的车优惠到3.5万元,当场交款提车,蔡先生以为捡到了大实惠,不料第二天车子就出现了问题。

今年1月30日,他看到一家汽车销售公司正在搞促销,当场交款提车,购买了一汽佳宝V70面包车。

车辆购买第二天,出现车体抖动,第七天时发现右驾驶座车窗无法升降,10天左右发现驾驶员门难以开启,右中门无法关闭。担心以后出现安全问题,要求退车未果,无奈之下,蔡先生到工商部门投诉。

经调解,该公司退给蔡先生33000元购车款,但蔡先生须支付2000元的轮胎磨损费。

办理的会员卡 理发次数缩水

本报3月14日讯(记者 孙婷婷 通讯员 李洪英) 市民吴先生在一家理发店办了一张会员卡,口头交易可以理发20次,但理发12次之后,理发店告知还剩5次,原因是理发价格上涨了。

2012年1月份,吴先生在一家理发店办理了会员卡,预交了100元钱,与老板达成口头协议,可以理发20次。近期理发店老板告诉他,会员卡还可以理发5次。“老板说春节后理发价格涨了,按照店里规矩,会员卡也要涨。”吴先生说,他办理的这张会员卡,不是按照每次理发多少钱,而是按约定好可以理发的次数。

随后吴先生投诉到平原县消保委。经调解,理发店老板同意继续保留吴先生剩余的理发次数。