



我的权益

我做主

· 投诉盘点

2012年菏泽市十大消费投诉热点公布

# 公共服务类投诉占比增多

本报菏泽3月14日讯(记者 崔如坤 通讯员 代广成) 近日,菏泽市消费者协会公布了2012年菏泽市消费投诉较多的行业以及投诉热点情况,其中,作为近年来投诉热点,家用电子电器类投诉数量仍居高不下,占投诉总量近四成。

据菏泽市消协秘书长牛建峰介绍,2012年,菏泽市各级消协组织共受理消费者投诉2652件,解决2546件,接受来人来电咨询5011人次,为消费者挽回经济损失317万余元。

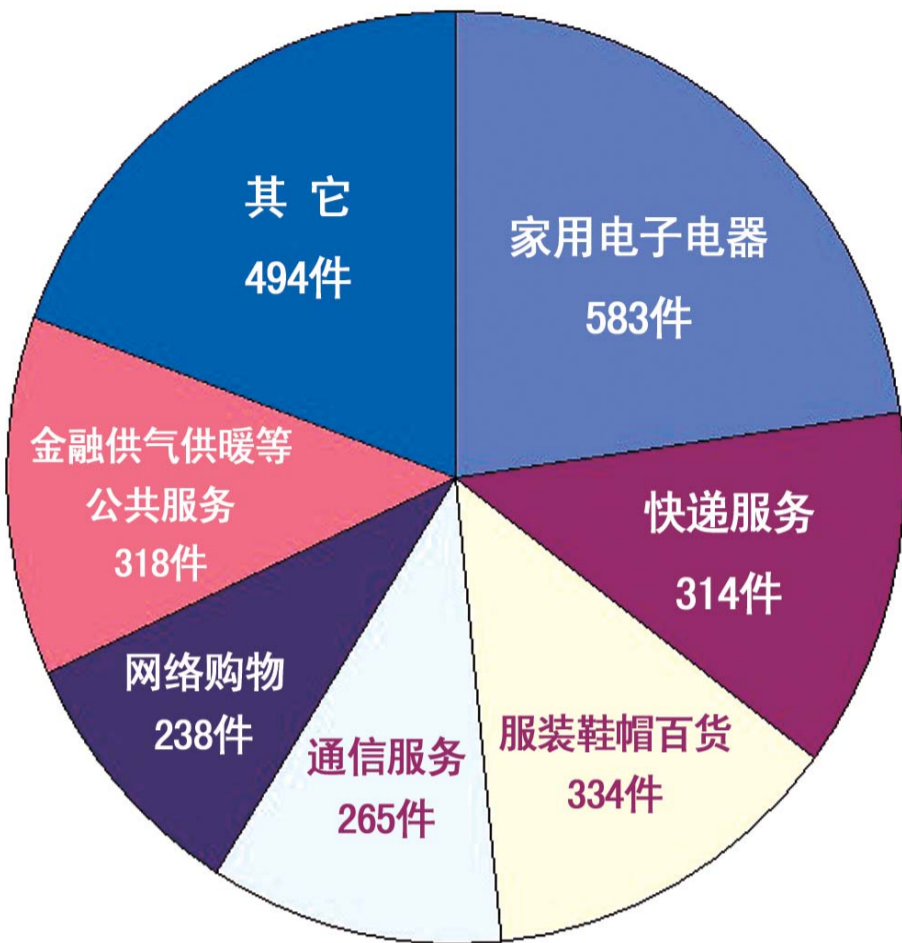
统计分析,2012年消费者投诉情况,投诉主要集中在家用电子电器、快递服务、服装鞋帽百货、通信服务、预付式消费、网络购物、商品房买卖、汽车消费、旅游消费和金融、供气、供暖公共服务等十个方面。

在所有的投诉中,作为近年来消费者投诉热点的家用电子电器类投诉仍居高不下。2012年,菏泽市各级消协组织共受理583件,占总投诉量近四成,其中涉及移动电话的为227件。问题主要是,移动电话质量问题及三包售后服务不到位。

随着网购、电视购物等各种非现场购物增多,快递等物流服务消费侵权时有发生。菏泽市各级消协组织全年共受理快递投诉314件,占总投诉的11%。物品丢损后赔偿难、不开具发票难维权、快递不快效率低、先签字后验货、个人信息泄露等问题相对较多。

另外,2012年,菏泽市各级消协受理服装鞋帽百货类投诉344件,受理通信服务类投诉265件,受理网络购物投诉和咨询238件,受理金融服务、供气供暖供水供电等公共设施服务类318件。

公共设施服务类投诉占比增多,占到总投诉的12%。消费者反映的主要问题是:银行单方为消费者定制服务项目、银行叫号服务等待时间长、银保以假乱真,让消费者存款知情权“丧失”;供水、供暖、供气等由于计量器具问题导致消费者多付费;供热(气)不达标,设施维修服务不及时;有线电视收费不合理等。消协工作人员介绍,公共服务类领域,由于经营者与消费者的信息严重不对称,致使消费者的很多合法权益莫名其妙地受到侵害。



提个醒

防止在公共设施服务方面权益受到侵害,消协提醒消费者,要及时了解公共服务类领域的国家相关政策;不要轻易接受经营者的口头承诺,接受服务时要保全好相关证据;要提高警惕,增强辨别能力,避免遭受打着政府公共服务的牌子而进行诈骗的不法商贩的诈骗;接受服务时要多打听、多询问,避免消费得不明白,使自身的合法权益受到侵害。

T04

齐鲁晚报·今日菏泽 3·15特刊

2013年3月15日

星期五

编辑:周千清

美编:尹婷

组版:皇甫海丽

上海大众汽车 SHANGHAI VOLKSWAGEN

www.svw-volkswagen.com



真实被唤醒 一切善与美都将复兴

全新桑塔纳,真耀来临!

真实,是所有善行的出发点,是一切美好诞生的源泉。无论现实多少喧嚣浮华,所幸我们身边,依旧有真挚的情感,有真爱温暖人心,有真知灼见发出响亮的声音。正是这些点滴的内心中之真,定义了我们时代弥足珍贵的求真精神!走过29年风雨,我们依旧相信:真诚的沟通能化解一切;纯真的天性无法用金钱购买;真才实学成为做人处事的根本;货真价实是市场的主流。实践检验真理,真品质经得起时间的考验,而赢得人心与口碑,更是成功的真谛所在!

桑塔纳系列臻耀来临,欢迎莅临品鉴!

New Santana 全新桑塔纳

全民真力量 搜索

想抢先试驾,请立即登录官方网站,拨打客服热线,或扫描二维码了解详情。



拥有桑塔纳 走遍天下都不怕

上海大众汽车客户服务热线:400-820-1111 官方网站:www.svw-volkswagen.com

上海大众菏泽众通汽车销售服务有限公司

销售热线:0530-6162888 24小时服务热线:0530-6291000 地址:菏泽市黄河东路1221号(车管所东500米)

上海大众菏泽众望汽车销售服务有限公司

销售热线:0530-5366488 5951234 地址:菏泽市人民路969号

城众发直营店

销售热线:0530-6415666

地址:城县蒋庙灯塔南300米路西



Das Auto.