



14日,市消保委发布2012年度消费投诉情况分析。市消保委各级“9609315”消费投诉中心共受理消费咨询、投诉27683件,为消费者挽回经济损失共693.96万元。家用电器类投诉最多,3G手机频现高额流量费。

2012年,家电投诉“夺魁”

市消保委发布2012年度消费投诉分析

文/片 本报记者 曹思扬



14日,市消保委秘书长田磊正在接听消费者的电话。

顽疾:售后问题多 家电居榜首

2012年度,涉及家用电器类投诉共1407件,数量居投诉榜首。在全年投诉总量减少的情况下,仍比去年上升了28.96%。

消费者反映:企业的产品售后服务态度冷漠;“人为损坏”成保修万能挡箭牌;企业

退市后,产品售后服务得不到保证;以各种借口推迟维修或不按规定计算“三包”时间;维修收费依据不明确,标准不透明;不填写或不如实填写维修记录,维修记录大打擦边球,以规避换货、退货等责任;隐瞒真实情况,使用其他配件蒙

骗消费者。
消保委建议:经营者应当加强自我规范,诚信经营;应当保障停产商品零部件的供应,国家三包中规定“产品停产后5年内继续提供符合技术要求的零配件”,但在一些生产企业未能得到

有效地执行;电器厂家应要求维修人员在保修卡上如实填写维修记录,对于已过保修期的电子产品出现故障需要维修时,应与消费者事前约定好维修检测费用,更换配件的费用应根据实际情况另行约定。

相关新闻

六成热线投诉家电售后

本报3月14日讯(记者 曹思扬) 14日上午,政务服务热线12345开通“消费维权”专题接话活动,90分钟内,29位消费者打来电话投诉或咨询,六成热线投诉家电产品的售后服务。

市民孔先生反映,今年1月26日,他在威海路一个家电卖场购买一台宏基牌笔记本电脑,销售员免费装上Win8系统,3月5日,Win8系统突然出现故障,6日,孔先生找到销售员重装系统,但销售员却收取了费用。

市工商局12315申诉举报指挥中心主任石建国答复,笔记本电脑在三包期内,不管是软件硬件理应承担免费维修的服务,商家收取重做系统的费用明显不合理。

市民王先生则反映冰箱售后问题,工商部门负责人也予以答复。

热点:手机软件“偷吃”流量

2012年度涉及通讯产品的投诉和咨询共547件,智能手机的软件故障成了投诉新热点。

消费者反映:通话故障、黑屏、自动关机手机硬件性能故障;智能手机经常自动联网产生

高额流量,直到看见上网费用账单后才知晓;山寨机重现智能手机市场,事后发现购买的手机不是正品;无论出现何种故障,都要求消费者去维修中心检测鉴定,出具检测证明后才给与退

换,而维修中心的检测报告常常以消费者自己使用不当等借口将责任推给消费者;以不公平合同格式条款的形式损害消费者合法权益,尤其是苹果产品。
消保委建议:消费者如果

购买智能手机,一定要选择正规渠道,索取相关凭证,并要求在凭证上注明相关的内容,而且应了解清楚手机功能及使用方法后再进行操作,以免因操作不当造成损失。

焦点:3G手机频现高额流量费

2012年度,涉及通讯服务的投诉共有188件,比去年增长161.11%,增长居于所有投诉类别的首位。

消费者反映:运营商擅自开通增值服务;内部计价系统故

障引发的3G手机高额上网流量费纠纷不断。营业厅工作人员不能做出合理解释,多将原因归结为软件设置问题;网络信号不稳定、宽带的网速达不到承诺的标准,宽带报修后无回复;利用PS

终端群发垃圾短信;霸王条款盛行,如预付费宽带套餐到期后,公司单方面自动延期并强制按月收取费用。

消保委建议:严格管理好通讯企业的网络、设备系统尤其

是计费系统并避免造成计费不准确;运营商应如实告知消费者通讯消费的主要信息,如资费标准、优惠项目及期限,尤其是对上网流量计费建议设置提醒,并提供查询方式。

难点:汽车三包规定模糊 难为消费者撑腰

2012年度交通工具类投诉348件,居投诉榜第五位。

消费者反映:发动机、变速箱、底盘、仪表盘等主要部件频出质量问题;消费者使用不当成万

能借口,让消费者承担高额的维修费用;商家不履行购车合同中约定的赠品或优惠;加价提车深受理病;检测举证维权难;新车车内气味怪异,甲醛超标等问题。

消保委建议:以书面合同的形式约定车辆的价格、赠送装潢等承诺,明确双方权利义务;提车时要仔细检查车况,重要部件的性能、配置是否与说

明书和宣传材料中所说相符;尽量到指定的特约维修点进行维修和保养,并索取维修保养凭证;注重证据的保留与收集,如发票、购车合同等。



分类信息

订版电话:13884633119 0532-81186679

无抵押 汽车抵押
咨询
83822138
13589344555

小额快速借款
咨询
汽车质押
半小时放款(上门服务)
13165062222

吉鸿盛小额借贷
QTV-4(非常再接触)长期合作伙伴
个人快速借贷/汽车质押/小时放款/咨询
13210882222

汽车抵押
咨询
即刻放款
13953211222

代缴养老保险 公积金提取咨询
银行贷款 房产汽车抵押
66611999
18706480888

出租延安路网点2216平米
适合老年公寓、宾馆
出售香溪庭院别墅200平米
300平米院子15063947649

租售延安路营业中宾馆312平米
出租郭口路网点450平米
适合学校、超市
15063946463

出租老四方核心最旺商场
杭州路主街三层6000平设施齐全
适合商场 超市 银行 旗舰店
13068489557 15966876199



贵州玉茅经销商火热招商中
★无需压货 ★100%调换货 ★政策优惠 ★利润空间大
招商热线: 18754259980 18661760218 袁先生
地址: 青岛市市北区徐州路98号

大型KTV房租到期设备急转
沙发、功放、音响等
83027222 13210028327

岛城最大最专业最fashion的儿童、女性商业广场火热招商
电话: 4001019898 83795999 (山东路悠优谷)

急聘远洋渔船干部船员
10名、船员30名 年薪6-25万元
合同两年 在国外作业(长期招聘)
0532-82810227
13061499098
青岛仁海国际船舶管理有限公司

注销公告
经公司股东会研究决定,青岛海浪体育用品有限公司(注册号370202230093939)自即日起注销。请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的自本公告之日起四十五日内向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的,视为其没有提出要求。特此通知!
青岛海浪体育用品有限公司
2013年3月15日

三生@贷款超市
三生贷款超市,成立十年来一直专办各种银行贷款。拥有本行业深厚的经验和渠道,一般贷款三天就批!已为7800名客户提供一站式服务,独享合作银行优惠利息!
银行贷款,一站成功!
贷款不批,分文不收!
地址: 延安三路61号 82851777
黄岛店: 86891717 胶南店: 86115303 胶州店: 87265157
即墨店: 88513210 投诉 4006883570

遗失公告
遗失市北区源佳便利店食品流通许可证副本,许可证编号: SP3702031050023053,声明作废。

贷款18332071118
咨询
手续简便 当天放款
友情提醒:请交易双方查验对方相关的有效手续及证件,本版刊登信息不作为承担法律责任的依据。
齐鲁晚报 今日青岛
微博:http://weibo.com/qwbjrqd

中情咨询

婚姻调解取证
债权合作执行
网络公关维权
全国协助寻人
80829696

爱合家合婚恋

唯一实行个人信息
财产认证机构
拥有华人社区高端会员网络
执行一对一快速交友模式
长期关注婚姻生活质量
为您婚后幸福保驾护航
幸福热线:
1572520006

惠和财税

验资 记账 报税
工商注册 变更 注销
一般纳税人资格认定,税务咨询
整理乱账 快 价低
88755992
13863952887

青岛台东步行街 大型美食城招商

适合休闲美食小吃类
黄金地段
日客流量20余万
15725250782