

仨投诉点找哪个 不少市民“摸错门”

有市民建议,不妨先接投诉再分区处理



15日,在银座商城,奎文区“315”活动现场十分火爆。本报记者 吴凡 摄

本报3月17日讯(记者 赵松刚 实习生 王立兰 代海云)3月15日,奎文区、潍城区、人民商城分别设立市民投诉点。当日,3处投诉点共受理38起投诉。一些市民在投诉时因不知管辖地而“摸错门”。有市民建议,3处投诉点可以在接受投诉后再进行分区处理。

电视柜、沙发、茶几、电脑桌等。于女士说,她买这套家具要赶在儿子2012年11月19日结婚前送货到家。然而,原本商家答应15天内送货,但直到于女士11月13日才收到这批家具。

同,导致无法接受投诉的情况,让一些市民白跑了不少路。

货品不仅没有按照规定时间送到,在现场检查时,于女士又发现了问题:这些所谓的水曲柳实木家具“是用木纹纸贴皮的。”于女士拿出拍下的实木家具照片,从照片上可以看见,一些家具的边缘有起皮的痕迹。

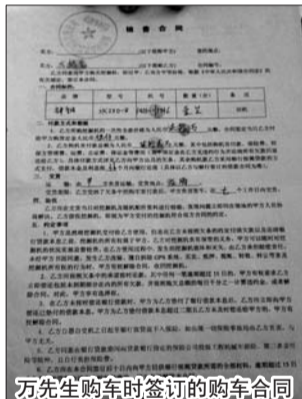
3月15日当天,记者从潍城区在长松路福乐多超市设立的投诉点处,也发现了类似问题。一些市民在投诉过程中,因为被投诉的商家地点不属潍城管辖,因此不能正式接受投诉的情况,只在现场进行解答。在3月14日高新区投诉现场,也有这种情况发生。

虽然于女士带足各种投诉材料,然而因为于女士的实木家具购于广丰家居城,属人民商场工商分局管辖。她的投诉最终没有受理,只好又带着材料赶到人民商城的投诉点,此时已经是上午11点。这种因为管辖范围不

“毕竟分得不是那么清楚,事先不知道到底到哪个投诉点投诉才对。”现场一位市民称,3个地方都有投诉点,虽然方便了,但也让市民花了眼。“当天别分得太清楚了,3个地方都接了投诉,活动结束了他们自己再分门别类,该谁管谁管,这样就更好了。”

贷款额多出来1.6万元

消费者多次问询,经办者称“并不清楚”



本报3月17日讯(记者 李少凯 实习生 王卫东 张超男)17日,市民万先生向本报反映,他去年通过贷款的方式购买了一辆价值70万元的小型挖掘机,但后来在去银行还款时却发现,有1.6万余元的费用厂方未给他开据收费明细。他多次向厂方咨询,对方却总称“并不清楚,需要跟总部沟通”。

的这台挖掘机二手车总价为70万元。由于万先生是通过贷款的方式购买,所以在付了22万的首付之后,他在去年11月中旬顺利提货并开始使用。但就在今年3月份,万先生去银行还款时,索要了一份还款明细。仔细一读之后,万先生有点看不明白了。

2012年11月份,家住临朐的万先生通过朋友介绍来到潍坊神钢挖掘机购买了一台型号为SK250-8的小型挖掘机。从万先生提供的合同上显示,他购买

“还款明细上说我贷了52万,可我已经首付了22万啊”,万先生说按照合同上写的该款挖掘机总价70万,他首付了22万再除去2.4万的保险,

应该从银行贷款50万多一点就够了,为何要从银行贷款52万。“所有贷款的手续都是厂方给办理的,我只负责首付”,万先生说,如此一来除去2.4万的保险后有1.6万元的费用不明所以。“厂方除了保险单之外没有给我开据任何收费凭证”,万先生说。

万先生提出的1.6万元的不明费用,神钢一位赵姓业务员解释:“车款总价为70万,保险费用2.4万,另外的1.6万为贷款担保费用,万先生的贷款期为三年,如果提前还款的话,担保费用会按规定比例返还的。”面对厂方的解释,万先生又提出质疑,既然是担保费,为何担保公司和银行没有提供给他这1.6万元的收费凭证,“将来我提前还款,担保公司返还我担保费的话,不得需要我提供一个曾经缴纳担保费的凭证么?”

在发现问题之后,万先生多次联系当初神钢挖掘机的业务员,但对方一直解释“并不清楚,需要跟总部沟通之后答复”。17日上午,记者又联系到了当初与万先生签订购买合同的王姓业务员,王解释说,这1.6万元的费用他也不清楚用在何处,但如果收费不合理的的话总部会将钱退还给万先生,希望万先生过几天再联系他。当天中午,记者来到万先生的购车地潍坊神钢挖掘机,对于

对于为何未给万先生开据担保费缴纳收据或者发票,赵表示之前购车的客户都没有开据收据或发票,但如果万先生向索要的话,他们会与烟台总公司(烟台华源机械销售有限公司)协商,近日会给万先生一个答复。

围着投诉点,消费者要说的挺多 看看今年热门投诉都是啥

奎文区投诉点

案例一:

净水机刚买就漏水 想维修还得自己送

潍棉小区77岁的李老太15日来到奎文区投诉点,她带着一个净水机的外包装壳。李老太告诉记者,她和老伴在2012年11月份从一家酒店内举行的促销会上,花费760元购买一台中央净水机。

从李老太带来的外包装壳上可以看到,该中央净水机的原价4000多元,牌子是“鲁美”的。李老太说,当时酒店内的促销人员告诉她,因为是促销所以只要760元就可以买到。这么大的优惠让她和老伴动了心,于是买下了一台。

可是,这台净水机用了仅仅11天,就出现了漏水的问题,如今已经是不能使用了。李老太告诉记者,发现问题后,他们就联系到了商家,要求维修。但是,对方维修了以后,漏水问题却并没有解决,于是这台净水机就闲置在了家里。

“我们联系了厂家,对方不愿意承担运输的路费,让我们自己拉过去。这个净水机那么沉,里面还盛着漏的水,我们两个人根本抬不动。”李老太说,现在坏了净水机还放在家里,对方也没有了任何消息。

本报记者 赵松刚 李涛

案例二:

两岁孩子打破电视 人为还是质量问题

15日上午10点左右,郑先生和妻子抬着一台液晶电视来到了奎文区投诉现场。郑先生说,他在2012年十一期间购买了一台47寸的LED液晶电视,价格为4700元左右。然而,新电视使用了不到半个月时间就“花屏”了。

郑先生说,电视机上出现了一处破损,可能是孩子打坏的。被打坏的电视机,已经不能够正常观看了。

新买的液晶电视就这么“花屏”了。郑先生把该问题反映到商家。经过鉴定,是属人力损坏,商家不承担维修责任并建议郑先生换屏。郑先生说,换屏的价格是3500元,赶上一台新的电视机的价格了。

郑先生不否认是孩子把电视打坏。但是对液晶电视的质量问题提出了质疑:不是成人,一个2岁的孩子就把电视的打成这样,这样的电视机,质量是不是有问题?15日,郑先生将此事反映,希望能够得到一个满意的答复。

本报记者 赵松刚 李涛

案例三:

新车开了不到两年 车头顶盖就爆了漆

不到10点,家住北国之春的马先生来到投诉点反映情况。2010年底,他从潍坊冠宇汽车销售公司购买了一辆福克斯1.8排量的轿车。2012年6月,在马先生开了不到两年之后,他就发现自己汽车的车头顶盖出现了爆漆的问题。

马先生说,在一次洗车的时候,洗车的工作人员发现了车头爆漆的问题。随后,爆漆的情况越来越严重。2012年9月份,他便找到销售商进行反映,4S店要求对马先生的车进行鉴定,再给马先生答复。

半个月左右后,马先生得到回复,称经过厂家鉴定的结果为不属于质量问题。对厂家鉴定的结果,马先生不认可,要求出具具体正式的结果,不然对方就必须予以维修。接到投诉后,现场工商人员予以记录,并尽快给予马先生答复。

本报记者 赵松刚 李涛

<下转C04版>