



# 32091个电话询问消费者权益

## 手机处于单个商品申诉榜首,互联网服务投诉增加

本报记者 赵松刚

### 投诉手机的消费者最多

2013年全年,通讯器材类商品申诉为84件,居商品申诉案件中所有商品的榜首。集中反映的问题在于手机质量和售后服务方面的申诉问题,表现在手机质量问题,如出现死机、黑屏、自动关机、电池待机时间短等性能故障。

分析显示,部分经营者违法销售假冒、高仿手机,翻新手机、水货手机以及以旧充新、以次充好的手机;经营者不履行三包规定,以人为损坏、返厂维修、软件升级等理由拒绝承担三包责任且不提供维修单据等。

另外,手机维修不及时,更换、修理的时间过长。国家法律虽有规定,但销售商或者维修方拖延维修或者更换时间;经营者在销售时夸大手机功能,欺骗误导消费者;经营者销售“吸费”手机,导致用户在不知情的情况下点击手机内置软件时出现自动扣费现象。

### 家用电器申诉居高不下

分析显示,2013年全年,潍坊市12315申诉举报指挥中心共受理家用电器产品质量及售后服务方面问题的申诉220起,其中电视机申诉共25件,空调申诉68件,主要问题集中在不履行三包政策、乱收费、售后差等问题。

经营者服务不及时,经营者推出促销活动时,库存货源不足,无法按时上门送货安装或顾客报修时,因维修人员少或其他原因无法及时提供上门检修服务;同一故障多次维修仍无法排除,或是检查不出问题根源,无法给予有效维修等。

个别经销商为吸引消费市场,销售时承诺“终身维修”、“十年三包”,但当家电真正出现质量问题时却又以种种理由推托或变相收取费用,不履行“三包”规定。不填写维修内容,对符合退换货条件的消费者以无维修记录为由拒绝退换货。

另外,一些经销商安装空调时,以管件不够长等为由强制用户购买其提供的附件管材,个别维修人员在检修问题空调时,以需要换件或者充氟等理由变相收取维修费;

### 电信服务投诉未现明显改善

记者从《潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心2013年全年统计分

析》内容上看,电信服务类申诉一直高居服务类申诉的榜首。2013年全年共受理此类申诉332件,电信服务投诉在2013年依旧没有改善。

有消费者反映部分业务因网络覆盖、信号、技术等原因,导致服务质量下降、使用受限或无法正常使用,与宣传和承诺严重不符;套餐项目繁多,退订难。有的电信运营商常常推出名目繁多、项目复杂的套餐业务,多数消费者在信息不对称的情况下不清楚服务项目及收费标准,即使存在乱收费现象也难以察觉。

其次,资费告知不到位,误导消费者。有些电信运营商在提供包月类、订阅类等短信服务或通过广告、电视等媒体开展短信竞猜时,未明示或虚假标示收费方式、资费标准等。

另外,存在强制或变相消费。有的电信运营商在未经用户申请或予以确认的情况下擅自更改或增加“彩信”、“炫铃”、“来电”等增值服务业务,或对其赠送的业务到期后,在用户未确认继续使用的情况下,不主动给予取消。

代理商代理业务不规范。个别代理商销售的卡内话费金额不足或提前将卡激活使用、更改套餐;或利用运营商推出的预存话费赠手机业务,向消费者赠送翻新手机等。

### 互联网服务投诉增加

值得一提的是,虽然互联网服务的投诉每年都是潍坊市12315申诉举报指挥中心接到投诉中的热点问题,相关部门也出台多种措施以期改善互联网服务的问题,但从分析上看,2013年互联网服务投诉却比2012年有所增加。业内人士称,这与持续发展的互联网和互联网监管的滞后不无关系。

分析上中指出,互联网宽带开通不及时,同时存在网速慢、信号不稳等情况,使消费者无法正常接受服务,但在收费方面电信运营商却以包月或包年服务为名拒绝退费,导致投诉增加。

另外,网线宽带实际使用流量与定制的流量标准的不符,达不到定制流量标准。售后维修服务不及时,报修后往往两三天才能修好,耽误消费者的正常使用。

随着智能手机的增加,手机上网消费问题也逐渐出现,并且成为互联网投诉的新热点。一些消费者在使用手机上网业务时,手机提示的流量与实际缴费的流量不符,导致消费者要多承担上网费用等,出现在2013年的消费者投诉中。

2013年全年,潍坊市12315接到总数32091个,其中咨询30284个,申诉954个,举报853个。其中,已处理申诉942件,调解成功825件,调解成功率达87.58%,争议金额达70.83万元,为消费者挽回经济损失48.42万元。

从《潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心2013年全年统计分析》内容上看,质量申诉为申诉热点,质量案件265件,占有申诉案件的四分之一;售后服务申诉也比较集中,售后服务申诉案件202件,占有申诉案件的五分之一。

