

盘点 2009 年我市消费投诉

服装鞋帽列首位 服务类成新热点

■见习记者 张东利
■通讯员 沈茂生 索铁生

昨

日,记者从市消协了解到,2009年市消协共受理消费者投诉1603件,解决1569件,解决率为99.5%,为消费者挽回经济损失224余万元。

从投诉情况来看,质量投诉共计1135件,占投诉总量的71%;价格投诉21件,占投诉总量的1%;计量投诉40件,占投诉总量的2.5%;广告投诉4件,占投诉总量的0.2%;假冒投诉5件,占投诉总量的0.3%;虚假品质表示投诉3件,占投诉总量的0.1%;合同营销投诉96件,占投诉总量的6%;其他投诉296件,占投诉总量的18.5%。

A 服装鞋帽投诉列首位

2009年,百货类投诉上升至榜首,共497件,占投诉总量的31%,其中服装鞋帽类投诉成为第一热点。据分析,导致这一现象的原因,一是该类商品为基本生活消费品,消费量大,更主要的是这类消费中

的确存在很多问题。从12315消费者举报投诉中心受理该类商品投诉的情况看,服装鞋帽的问题主要集中在质量方面,如鞋的开胶、断底、断面、脱色;服装的变形、脱色、开线,毛衣起球等问题。

案情回放:

最近,家住宿城区洋河镇的沈女士遇到了件烦心事,原来沈女士在市区市府东路一家名牌服装店购买了一件棉上衣,打折后价格为600元,回去穿了两次后发现衣服左袖内侧出现明显的跳纱痕迹,并在部分地方出现起球

现象。几天前,沈女士抽空来到市区找到了该经销商,要求调换一件,但经销商却不同意,并称衣服出现跳纱、起球现象是消费者人为所致。接到投诉后,消协工作人员和投诉人一起前往该服装店了解情况,通过协商,经销商最终同意给投诉人重新调换。

提醒:

顾客在购买服装的时候要看清衣服的质量、尺寸,了解衣服有

无特殊洗涤说明,购物时一定要索要相关凭证。当然,作为经营者一定要诚信经营。

B 家用电器投诉仍是重灾区

2009年我市各级消协组织受理消费者有关家用电器类的投诉289件,占投诉总量的18%。投诉的内容主要集中在:一是手机质量太差,经常无法正常接听拨打电话,存在自动关机、按键失灵、液晶不显示、翻盖断裂、电池待机时间短等问题;个别不法经销商出售翻新机;二是售后服务无保障,售后服务人员素质低,不认真履行三包义务。手机退、换货无保证,商家、厂家故意拖延、推

诿,往往以人为造成故障为由推卸责任;出现质量问题后商家往往要求退还厂家检测而又不提供备用机、维修时间长而引起消费者不满;修理后不如实填写或不填写维修记录,故意逃避法律责任。三是手机质量检测困难,送厂家检测,结果的公正性得不到保障,消费者对厂家的检测结果不信任,送权威机构检测,复杂的程序、昂贵的费用又让消费者望而却步。

案件回放:

最近家住马陵小区的王先生前来投诉称自己两天前在市区一家手机大卖场购买了一部GTB90手机给母亲使用,价格是660元,因为是老人使用,购买时,王先生就说明具备语音拨号功能,当时该卖场营业员就给王先生推荐此款手机。第二天下午,王先生回到家中拿出手机教母亲使用,试用中发现手机信号

非常弱,无法正常使用,且语音拨号时有时无,没办法王先生带回手机找到该卖场,卖场工作人员让王先生把手机送到售后检测,检测结果手机主板有问题,王先生要求退机,该卖场只同意调换,不同意退机。

接到投诉后,消协工作人员和该手机卖场负责人取得联系,经过此调解,商家最终同意退款。

提醒:

按照国家“三包”第九条规定:产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可选择退货、换货或修理。退货时,销售者应当按发票一次退清货款,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

消协工作人员提醒广大市民在购买手机类家用电器产品时应到正规的商场购买品牌机,在购买之前要详细了解手机功能,看清是售后维修还是卖场维修,尽量选择全国联保的产品,购买时一定要记得索要发票。



C 服务类投诉成新热点

2009年全市各级消协受理服务类投诉192件,占投诉总量的12%。服务领域覆盖面广、行业众多,出现问题

多种多样,主要反映服务质量问题,包括通讯业虚假宣传、美容美发业服务不规范、首饰及工艺品质量无保证等。

案情回放:

家住泗阳县南刘集乡河边村的村民王先生,在与泗阳县某通讯公司因协商取消“校信通”服务项目未果时到泗阳县消协投诉。原来2009年3月,某通讯公司未经王先生本人同意突然为其开通了“校信通”服务,并收取了两个月的服务费

20元,在与泗阳分公司有关工作人员协商取消该服务项目时,工作人员把责任推给学校,硬说与公司无关,学校也没有征求过王先生的意见,于是王先生请求消协为其主张权益,经过消协协调,该通讯公司为王先生取消“校信通”服务,并退还两个月的服务费。

提醒:

消费者在选择通讯服务时,一定要理性。在接受通讯服务之前,要擦亮眼睛,全面

细致地进行了解后再选择。

针对一些虚假信息的发送,一定要慎重,以免掉进“消费陷阱”。

D 商品房和建材类投诉是难点

近年来,随着城市化进程的加快,商品房投诉量大幅提高。2009年度,

全市各级消协共受理商品房和建材类投诉99件,占投诉总量的6%。

案件回放:

泗洪县消费者陶先生花了18万购买了一套新商品房,欢欢喜喜进行了装修,准备入住时才发现阳台的塑钢门窗变形,缝隙大,遇上刮风下雨会渗透进阳台。陶先生找到了该商品房

开发商,要求更新或维修塑钢门窗,开发商的答复是塑钢门窗是承包给另一家部门制作的,让陶先生自行找其协调。无奈之下,陶先生到泗洪消协投诉,经过协调,开发商为陶先生解决了塑钢门窗问题。

提醒:

消费者面对商品房交易中出现的“难点”问题,

可以向开发商提出自己的要求,如果遭到拒绝,可以通过诉讼途径解决。