

主办单位:市消委会、市工商局、株洲晚报 协办单位:株洲新奥燃气 支持媒体:株洲晚报、株洲网、株洲晚报微信公众号、炜哥民生工作室微信公众号

2017年03月15日 责编:沈勇跃 美编:吴琦 校对:贺天鸿

2016年十大消费投诉“黑榜”

交通工具类投诉首次居榜首

这些热点投诉事件,你遇到过吗?

昨日,市工商12315权威发布,2016年,全市12315平台共受理投诉37117个,比上年同期增加36.15%。

在商品类投诉中,交通工具、日用百货、家用电器、家居用品、通讯产品和装修建材六类入选前十,共有投诉1288件,占投诉总量42.92%;电信服务、互联网服务、餐饮和住宿服务、文化娱乐体育服务四类是服务类入选前十的热点,共有投诉599件,占投诉总量19.96%。

其中,交通工具类投诉,首次成为十大消费投诉之首,而通讯产品类,第一次成为十大消费投诉热点。同时,日用百货、通讯产品、电信服务三大类位居十大热点投诉涨幅前三名。

第一名 交通工具类

汽车及汽车零部件投诉占该类投诉 **86.92%**



数据

2016年,交通工具类投诉344件,首次成为商品(服务)投诉排行之首,交通工具类投诉成为新的消费热点。

对于交通工具类的投诉,主要集中在反映汽车及汽车零部件的问题,去年,共反映问题299件,占该类投诉86.92%;从投诉分析来看,汽车质量、合同履行、售后服务三大问题成为交通工具类投诉的主要问题。

案例

彭女士来电反映,她在2015年12月12日在株洲某品牌汽车4S店花11万多元购买一辆

汽车,提车之后,在行驶过程中发现刹车有异响,与4S店联系被告知是磨合期。半个月后,4S店更换了刹车片后还是有异响,告知需要再磨合一段时间,可一年后,车子刹车异响问题仍然存在。彭女士又与4S店联系,被告知无法改善,消费者怀疑车子本身制动系统存在质量缺陷。

调解

石峰工商分局响石岭工商所执法人员接诉后,经调解,双方达成协议,由商家解决好刹车异响问题。

第二名 日用百货类



网购类投诉是上年同期的 **2.4倍**

数据

2016年,日用百货类投诉292件,较上年同期大幅度增加,增幅达到69.77%。

最集中反映的问题是服装,主要反映破损、缩水等质量问题,标签内容不齐等问题。本年度日用百货类消费投诉中网购投诉129件,占该类投诉44.18%,是上年同期的2.4倍。

案例

去年5月3日,王先生反映,他在天猫商城某专卖店网购一盒儿童袜子,单价16.8元,5月4日收到

货。网页宣传使用绝对化用语“规模全国第一。最优质小棉袜,最细腻”,违反了《广告法》第九条规定,广告不得有下列情形之中第三条——使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语,要求500元赔偿。

调解

芦淞工商分局建设工商所执法人员接诉后,现场对该公司涉嫌违法行为进行教育,并对《广告法》的相关知识进行普及宣传,该公司法定代表人积极改正违法行为,双方达成一致,赔偿500元。

第三名 家用电器类



投诉居高不下
空调、电视、小电器,占该类投诉 **63.49%**

数据

2016年家用电器类投诉241件,家用电器类投诉位居前三位的小项分别是空调产品类、电视机类、家用小电器产品类,三小项共占该类投诉63.49%。主要反映产品出现质量问题,商家以各种理由推脱不履行“三包”义务,送货、安装延迟或货源组织不到位等。

案例

上官先生来电反映,2014年2月16日他在醴陵

某百货大楼购买一台价值2700元某品牌电视机,已延保至2018年,截至去年2月,电视机已维修5次,仍不能正常观看,要求维权。

调解

醴陵市市场和监督管理局来龙门所执法人员接诉后,当即联系被诉方负责人,调查了解情况,情况基本属实。经调解,双方达成一致意见,商家为其更换一台同等价位同品牌的电视机。

第四名 电信服务类



资费不透明,计费标准不明晰投诉暴增
较上年同期下降 **38.23%**

数据

2016年,电信服务类投诉202件,较上年同期下降38.23%。主要问题表现为资费不透明,计费标准不明晰,未经消费者同意擅自更改套餐等问题。

案例

王先生来电反映,他办理了某通信公司手机号码绑定固定电话套餐,免除固定电话费用,2015年9月份开始,该公司收取固定电话费,多次联系客服解决该问题,客服承认是他们过失,将多收取的费用退还,消费者表示不同意此解决方案,请求维权。

调解

市工商局12315指挥中心接诉后,转派湖南省某通信公司株洲市分公司12315维权服务站处理。经该站负责人核实情况,用户王先生2015年9月18日办理固定电话,营业员未及时加装至套餐享受固定电话共享,导致固定电话收取费用。王先生反映情况后,已及时为用户加装优惠,从2016年2月开始享受优惠,并退还2015年9月至12月的费用,共计197.69元。同时补偿100元话费。

主办单位:市消委会、市工商局、株洲晚报 协办单位:株洲新奥燃气 支持媒体:株洲晚报、株洲网、株洲晚报微信公众号、炜哥民生工作室微信公众号

2017年03月15日 责编:俞强年 美编:陈春艳 校对:贺天鸿

维和

饭菜崩了客人的牙齿 老板拒赔后续费用

事情经过

陈先生反映,去年10月31日晚在天元区某饭店用餐,因该店饭菜不干净,导致下牙齿崩裂。陈先生说:“该饭店的负责人,就带我去附近的一家诊所进行了简单修复,当时医生告诉我,后期可能需要换牙。”但一周后,他再次电话联系饭店,该老板拒绝赔偿后续医疗费用。

处理结果

天元工商分局长江南路工商工作人员认为,陈先生在饭店就餐构成消费关系,就餐时牙齿崩裂的情况客观存在。根据《消费者权益保护法》有关规定,店方应对消费者在消费过程中所受到的伤害进行合理赔偿。但陈先生提出10000元的赔偿金额过大,偏离了“合理费用”。经调解,由该饭店再次支付陈先生赔偿款1500元。

花5千元买4张实木门 一年多后才发现是空心门

事情经过

谢先生来电反映,在2014年12月在装修公司签订购买4张实木门,共计5000元。但去年,他的“实木门”被邻居怀疑是空心。于是,谢先生将自家木门捅破,一看究竟,结果发现,木门的内部材料

为纸质,并非实木。

处理结果

天元分局黄河北路工商所经过调解后,由该装修公司退还四张木门款5000元,并赔偿消费者3000元。

通过微信买的包不满意 想无理由退货遭拒

事情经过

来自黑龙江哈尔滨李女士反映,去年3月7日,她通过微信在株洲市某洋服店购买了两个女士皮包,并先后支付了12200元,付款后因觉得款式不满意想退货,愿意支付邮费及包装等材料费用,多次与商家沟通无果,也无法联系到商家。

处理结果

芦淞分局建设工商所工作人员接诉后,联系消费者落实情况,因消费提供经营者的地址模糊,通过多次走访核对才找到商家。经调查,确认消费者所述属实,工作人员按照《消费者权益保护法》中“七日无理由退货”有关条文,最终退还给消费者11200元。

称“真丝连衣裙能延缓衰老” 专卖店如此忽悠害人害己

事情经过

举报人吴某于去年4月19日通过当事人所经营的位于1号店平台的专卖店,购买了1件真丝连衣裙,销售价418元。在其商品详情页里含有“抵抗有害细菌、促进皮肤细胞新陈代谢、调解皮肤酸碱度、防止皮肤病、保持皮肤滋润延缓衰老”等用语。

去年6月21日,市工商局接到上海市浦东新区市场监督管理局案件线索移送书,移送株洲市某公司所经营的专卖店网页,涉嫌虚假宣传的举报线索。

执法人员当日报局领导批准立案进行调查。

处理结果

经检查该专卖店后台管理账目,该款连衣裙只售出一件,经营额为418元。经询问当事人,上述语句当事人未经考证没有科学依据,使用目的在于促进该款真丝连衣裙的销售。市工商局对其引人误解的虚假宣传行为,下达了处罚决定书,责令当事人停止违法行为,消除影响,并处罚款1万元人民币,上缴国库。

消费者用祛斑面膜后脸上长雀斑 美容店称“夏天紫外线照射”所致

事情经过

姚女士反映,去年3月2日,在芦淞区某美容店先交纳3.4万元,其中1.2万元是祛斑费、2.2万元是丰胸费。她表示,该美容店对外宣传承诺,能够治愈先天性遗传雀斑。于是,她做完“祛斑提取并揭去面膜”的美容项目后,又买了该店提供的6000元修复产品。可产品停用后,她的脸部出现了明显的雀斑。

处理结果

芦淞分局工业品工商所接到投诉后,了解到姚女士已消费使用祛斑费1.8万元,消费丰胸按摩术10次,及6件塑性内衣2件塑性背心计14600元。商家提供经前后对比有明显祛斑现象的照片证据,指出姚女士出现该情况可能是因夏天紫外线照射。经执法人员沟通协调,最终达成一致意见。商家履行“15至20年可享受免费提取祛斑”承诺,对剩余的美容费5600元予以退还。

去银行贷款,要缴贷款费? 房屋中介巧立名目乱收费

事情经过

去年7月27日,刘女士来电反映2016年3月通过株洲某公司购买了一套二手房,房价27万元,并按合同约定支付该公司中介服务费2700元,在之后办理银行贷款时,该公司工作人员告知银行需要收取包含评估费、贷款费等相关费用共计4000元,其中贷款费2250元。

在办理完全部手续后,刘女士到银行咨询获知,银行贷款无需交纳贷款费。于是,刘女士要求该公司退款,却遭拒绝。

处理结果

天元分局黄河北路工商所接诉后立即展开调查,消费者提供了购房合同、中介服务合同、票据等相关证据,确认消费者所述属实,经咨询银行相关部门确认房屋贷款无需交纳贷款费。去年7月19日,工商所执法人员前往被诉方处,被诉方工作人员当即表示会退还多收取的费用,事后刘女士拿到了贷款费2250元,并接受该公司的电话致歉。

(记者 王娜 通讯员 许辉英)

插画:胡兴鑫