

服装鞋帽类投诉最多 房屋装修纠纷首上“黑榜”

市工商局发布2017年十大消费投诉热点,看看上榜原因是什么

昨日,市工商局12315投诉举报科发布2017年十大消费投诉热点。据统计,2017年,市工商局12315机构受理总量43191个,同比增加16.36%。按受理类型,其中咨询38316件,投诉3798件,举报1077件,结案率100%,为消费者挽回经济损失633.34万元。



投诉量第一 服装鞋帽类

投诉量**663**件,同比增长**129.41%**。

●分析
远程购物投诉量首次超越实体购物投诉量,主要投诉的对象为电商平台上的零售网络商家、以微商为代表的个人网络商家和电视购物,虚假宣传、七天无理由退货被拒等问题凸显。实体购物投诉集中反映的问题仍是售后问题、质量问题。

●案例
2017年1月1日,鲁先生反映,他通过京东商城购买了市区某服饰公司生产的女士卫衣一件,价格为98元。收到货后,鲁先生发现衣服无厂名、厂址、执行标准,要求商家赔偿。荷塘工商分局月塘所工作人员接诉后进行调查,确认消费者所诉属实。经调解,双方达成一致,消费者退回购买的衣服,被诉方通过京东商城平台退款98元,另行赔偿消费者300元。



投诉量第二 交通工具类

投诉量**470**件,其中汽车及汽车零部件投诉**415**件,占该类投诉**88.29%**。

●分析
近年来,工商部门开展汽车行业消费评议活动以及专项整治行动,购车合同纠纷和强制购买附加产品、保险等问题有所好转,但购买汽车付订(定)金、汽车质量及售后维修等仍是热点问题。

●案例
2017年12月14日,马先生反映,他与株洲某品牌4S店签订购车合同,交纳2000元定金,约定的车款是106900元。但此后4S店工作人员打电话告知需要加价3万元才能提车。天元工商分局王家坪所接诉后进行调查,确认消费者所诉属实,12月25日为双方进行调解。最终,4S店双倍返还定金给消费者。



投诉量第三 家用电器类

投诉量**223**件,同比减少**7.47%**,该类投诉近三年逐年递减。

●分析
家用电器消费群体广泛,消费数量大,品种繁多,相关投诉主要体现在产品质量问题、售后三包问题、虚假宣传等方面。

●案例
2017年8月29日,马先生反映,他花13999元在株洲某商场的专柜购买了一台空调柜机,商家承诺赠送一台1.5P挂机。此后,他购买的柜机完成送货安装,但赠送的挂机一直未送货。由于多次与专柜工作人员联系但未得到处理,他要求退货。经该商场12315消费维权服务站工作人员调解,因所赠挂机一直未到货(价值3799元),商场为消费者办理退货,并补偿运费等损失200元。8月30日,商场支付消费者3999元。



投诉量第四 电信服务类

投诉量**220**件,增长速度在十大热点中最低。

●分析
三大通讯运营商虽然通过工信部、市长热线等其他平台分流了部分消费投诉,但反映移动电话4G网络流量计费不清晰、通话资费纠纷、未获得消费者确认开通收费项目、个人信息保护等问题仍是工商投诉热点。

●案例
2017年5月8日,李先生反映,他使用某通讯运营商株洲市分公司的手机号码,从3月份起未经本人同意,由之前的12元/月随意打套餐更改为了26元/月套餐。他向该公司客服反映后又改成16元/月套餐。对此,该公司表示,12元/月随意打套餐已下架,无法恢复。
经多次调解,双方最终达成一致,被诉方给予操作失误的工作人员通报批评,并向上级公司特别申请,为李先生单独上架原套餐一例。此外,被诉方双倍返还侵权期间话费误差300元到消费者手机账户。考虑到李先生从湖北赶来株洲处理纠纷,被诉方给予交通补偿2000元。



投诉量第五 文化娱乐体育服务类

投诉量**200**件,同比增长**90.48%**。

●分析
此类服务通常单次消费金额不高,延续周期较长。预付卡消费、团购、网络预付等消费形式已经成为常态,但增加了消费风险。预付卡未消费完退费难、预付卡消费商家撤离、服务效果与约定不符、团购服务内容与约定不符、接受服务时人身安全受到侵害等问题凸显。

●案例
2017年4月29日,刘先生反映,其妻子在醴陵市某美容会所交纳6800元预付卡办理了一张会员卡未消费想退款结果被拒。
醴陵市市场和监督管理局来龙门所接诉后召集双方进行调解,双方达成协议,商家全额退款6800元。



投诉量第六 餐饮和住宿服务类

投诉量**190**件,同比增长**65.22%**。

●分析
餐饮服务投诉主要包括虚假促销、预付卡消费余额纠纷、接受服务时人身安全等问题。自《湖南省消费者权益保护条例》实施以来,关于违法收取餐位费的投诉骤然上涨。住宿服务投诉主要包括人身安全、押金纠纷、充值卡余额纠纷等问题。

●案例
2017年3月6日,唐女士反映,她在荷塘区某餐厅办了会员卡,充值2000元。卡内金额还未消费完,她便发现餐厅已停止营业,联系老板后,对方不愿退还余额。
荷塘工商分局新华所接诉后,立即派执法人员展开调查,随后又接到该店同类投诉5件。通过多方努力,执法人员联系到餐厅店长,店长表示已汇报到总公司。执法人员又与总公司负责人联系,对方表示该店是合作经营,合作方已无法联系。通过沟通协调,总公司表示消费者卡上余额可在其公司名下其他餐厅正常消费。



投诉量第七 家居用品类

投诉量**173**件,较上年减少**40.75%**。该类投诉连续三年持续下降,本年度在十大热点中下降率最高。

●分析
家居用品消费涉及人们生活的方方面面,其中很多小项都没有全国统一的“三包”规定,在消费维权过程中常出现取证难、质检难等问题。相关投诉主要包括家具具有异味、厨房用品合同纠纷、商品购买中虚假宣传、售后纠纷等问题。

●案例
2017年4月12日,市工商局局长吉振君接听12345市长热线。刘女士当时致电反映,她在株洲某商店购买了某品牌瑞士手表,结果刚用两天就坏了,还被告知不退不换。
接到市长热线交办单后,市工商局12315指挥中心执法人员立即联系刘女士及该商家维权服务站负责人,约定展开现场调解。执法人员了解到,刘女士购买手表后不久,便发现手表表链一颗螺丝钉脱落。根据《部分商品修理更换退货责任规定》,钟表列入“三包”规定,但手表表链属于外观件。经调解,双方达成一致,商家负责提供全新原装配件维修表链,并赔偿消费者360元。



高压线沿线的树木死了,什么原因?

何女士(137****5670):我是株洲县渌口镇思梅村的村民,从去年开始,我们这里高压线沿线的树木出现死亡,怀疑跟高压线有关,怎么处理?

国家电网株洲供电公司客服中心副主任姚力立:根据您的讲述的情况,暂时不能确认是什么原因。我们马上联系株洲县的工作人员到现场调查落实情况。



我能否享受天然气“一户多人口”政策?

姚女士 138****893:我与父母是分开住,也不是一个户头,但为了照顾小孩,日常生活都是在父母那边,用气也是在那边。是否可以申请“一户多人口”用气基数增核?

株洲新奥燃气有限公司客户服务部副主任李彦:“一户多人口”居民用户是指居民用气用户气地址对应的户籍人口在4人(不含4人)以上的用户,此类家庭可以持相关资料办理气量基数增核手续,增加第一阶梯用气基数。姚女士的这种情况,第一要证明两户之间有直系亲属关系,用户申请的某处房产,要隶属于申请的家庭成员。维修人员上门查看并开具维修工单后,可到公司办理。



瓶装液化气价差这么大,买哪一种好?

刘先生 185****606:我开店的,发现买煤气价格不一样,有的只要75元,有的要95元,这是怎么回事?

株洲中燃铁达能源有限公司总经理助理毛光华:去年,株洲发改委的定价是到户价95元。然而,不少没有资质的网点和员工,私自拉低价格,气的质量、重量、安全都没有保障。按照标准,家用的充气罐一罐12公斤,上下浮动0.5公斤。建议您到正规网点充气,并保留好购气凭证,方便日后维权。



8年收看不到清晰电视,什么原因?

刘女士 139****955:我自2010年搬入中心广场福鑫大厦2118号,至今不能收看到清晰的电视节目,虽然拨打96531,对方也派人来检修,但仍未解决问题,至今仍不能正常收看清晰稳定的电视节目。

湖南有线株洲网络有线公司市场部经理刘坚:福鑫大厦是个特殊情况,当时是一栋烂尾楼,又起过大火,所有预留的线路都被烧毁。后来接盘的公司只安装有有线电视的主线,入户线未安装,导致此楼居民都只能自己重新接线。然而,有线电视对线的要求很高,如果材质不过关,可能会出现刘女士所说的问题。工作人员将到现场查看,确定具体问题,给出解决方案。



租客的狗把家具咬烂了 谁来调解?

夏先生(2254**06):有一家三口租我的房子一年,前几天搬走了,拖欠的水电费没交,家里养的狗还把沙发等家具咬坏了,钥匙也不给我,也没要押金。现在,我进不了房子,双方没办任何交接。

市法学会法律服务中心副主任唐锋:您可以找租客购房所在的社区,请社区的司法调解员进行司法调解,租客赔偿家具的损失,你该退的押金退给租客。如果调解不成,可以向法院起诉。(记者 姚时美 成姣兰/文 刘震/图)

这里的普外科很不普通 市三医院外二科:微创手术“创造”患者的春天

在这里聚集了一群老百姓口中所说的“会看病”的医生。他们时刻以减轻病人痛苦、提高病人生存率为己任,给予每一位患者关爱的温度与生活的希望,用扎扎实实的医学技术谱写着不普通的医学“传奇”。

普外科是外科系统最大的基础学科,在株洲市三医院,普外科的手术量在整个外科系统来说,可以说是排名数一数二。他们的业务范围广阔,囊括了:胃肠、肛肠、疝、血管、甲状腺、乳腺、体表和腹膜后肿瘤等众多外科领域。

株洲市三医院外二科副主任谭政介绍,近十年来,在全面的专业化、规范化发展的基础上,市三医院外二科又实施了微创领先的发展战略。目前,腹腔镜微创技术已经规模化普及应用。与此同时,科室开设了“微创中心”,也将更好的造福于患者。



资料图

微创术让疝气免挨刀

家住荷塘区今年64岁的王嘤嘤近日在家属的陪同下前来市三医院外二科就诊,原来早在一年前王嘤嘤就被诊断其双侧腹股沟有包块,由于平时也没有疼痛感,也就迟迟没来就医。这次是因为频繁疼痛影响到日常生活才前来就诊。“入院后,我们给其进行了双侧腹腔镜TEP疝修补术,术后4天就出院了。”谭政介绍,疝气修补术由传统开放的疝修补术发展到现在腹腔镜下开三个孔,甚至开一个孔就能完成疝修补微创术。在

肚子上仅有一个1.5CM的小口子,术后患者的腹壁上看不到任何疤痕。对于老年患者而言,身体比较虚弱,很多难以承受开放式手术,而如今八九十岁的老人接受微创手术治疗已不再罕见。

据悉,疝气是常见病多发病,即人体内脏器或组织离开其正常解剖位置,通过先天或后天形成的腹壁薄弱点、缺损或孔隙进入另一部位。一旦出现了疝,只有外科手术才能治愈。

常年救助“无主”病人,不是亲人胜似亲人

有这样一些人,他们因突然发病来到医院,身无分文,无任何身份证明;或虽有家人,但家人拒绝来医院照顾,这些人被称为“无主病人”。虽然家人无情的抛弃了他们,但市三医院没有抛弃他们。在外二科,医护人员出于人道主义的大爱,对他们进行免费的抢救治疗,照顾他们的吃、喝、拉、撒。

不久前,救助站从路边救助了一位60多岁的男性患者发现其腹胀特别厉害,随即送往市三医院就诊。在门诊做检查发现其有严重的肠梗阻,之后收入外二科进行治疗。“因为联系不到家属,

身上也没有任何证件,无经济支持。在这种情况下我们在第一时间对其进行了救治,通过多学科合作,精神科医生的配合以及科室医护人员的精心照顾,最终平安出院。”谭政介绍,这类病人的救治过程难度特别大,一是不配合;二是脏、臭,在营养支持以及护理上都要靠医护人员协助。据悉,外二科每年接诊的救助病人特别多,很多都是救助站送过来的腹痛、肠梗阻的患者。虽素不相识,但生命的权利在这里得到充分的尊重、保护,医护人员的无私大爱,让这些人感到社会主义大家庭的温暖。(见习记者 廖娜)

相关链接

市三医院外二科以“学术领先,团结合作”为科室文化,以恶性肿瘤多学科团队治疗、微创外科和快速康复无痛外科为特色,已先后开展了甲状腺癌、乳腺癌各种手术,胃癌腹腔镜全胃切除

术,腹腔镜下结肠癌、直肠癌各种根治手术、腹股沟疝的开放和腹腔镜手术、巨大腹壁疝修补手术、各种急诊创伤手术、复杂腭裂唇腭手术、腹膜后肿瘤手术和常见肛肠手术。