

去年市消协解决投诉 621 件

服装鞋类旅游投诉最多

晨报讯(记者 赵玮)3月13日,记者从市消协获悉,去年我市各级消协共帮助消费者解决投诉621件,为消费者挽回经济损失26万元。其中,服装和鞋类质量、旅游合同违约、汽车与手机质量、保健类产品虚假宣传、商品房及小区物业管理成投诉热点。

据介绍,根据统计数据,服装和鞋类位居质量投诉的“榜首”;旅游合同纠纷问题突出。表现在:签订合同不规范、内容不详细、夸大宣传、服务意识差、消费者

支付违约金过高、误导购物、违约等问题。汽车投诉呈上升趋势。主要反映在汽车线路故障、自动锁失灵、自动熄火、发动机启动困难及售后服务不及时和乱收费等方面。手机质量投诉居高不下。表现在水货机、山寨机冒充“行货”机销售,质量难以保证。保健类产品的投诉中,除质量问题外,涉及促销和虚假宣传的投诉较多,一些保健类产品厂商利用“医生”坐堂、“专家”推荐、“患者”现身说法等宣传形式,欺骗、误导消费者。商品房及小区物业管理服务问

题多。其中商品房存在的问题主要集中在房产开发商承诺不兑现,合同违约、房屋质量、延期交房违约金的赔偿不到位等。小区物业管理服务主要集中在物业公司管理不到位,绿化无人管、垃圾清理不及时,治安状况不好,经常发生被盗现象,收、支不透明,维修基金使用情况不清楚等方面。

2010年市各级消协共接待消费者来访、电话咨询1900余人次,受理消费者投诉630件,解决621件,为消费者挽回经济损失26万余元。(线索提供:牛咏梅)

市消协发布 2010 年十大典型投诉案例

晨报记者 赵玮 通讯员 牛咏梅

核心提示

买房子的合同已经签过,四个月后又接到通知,说房价每平方米要涨50元,合同要重签;刚做完面部美容,脸上就又红又肿,美容院却说正常,还需要再购买其他产品;啤酒没喝上,脚却被爆炸的啤酒瓶炸伤了……3月13日,市消协发布了2010年十大典型投诉案例,涉及到房地产、家电、汽车、装修等方面。

[案例一] 合同签后房价涨了

投诉:2010年5月12日,王女士说她1月9日在新区购买了一套商品房,分期付款,合同已经签过。5月5日,她却接到售楼部的电话,说她所购买的房屋现每平方米上调50元,需要重签购房合同,房款总价要上

涨数千元。王女士要求开发商按原合同履行,双方多次协商未果。

结果:市消协受理投诉后,及时与房产开发商负责人联系。在消协耐心调解下,开发商最终按原合同履行。

[案例二] 新车屡出问题

投诉:2010年3月15日上午,石先生来到开发区工商分局宣传咨询服务台投诉,称其2009年4月16日在新区购买了一辆2.9万元的汽车。随后发现右前轮严重磨损,经销商检修后,石先生试车发现右前轮不再磨损,其他部位又出现了质量问题。石先生

多次找经销商协商,经销商说是厂家的责任,与厂家联系得知该公司已被兼并,原车不再生产,故造成纠纷,久拖不决。

结果:经过多次耐心调解,经销商最终同意无偿为消费者石某整修车辆,费用由经销商与厂家负责。

[案例三] 新农用车出故障

投诉:浚县卫贤镇农民郑某2010年3月份在淇县农机市场购买了一台价值2万多元的农用三轮车。在使用过程中,发现后桥“嗡嗡”作响,此后的一个多月里,郑某多次与经销商联系,都未得到满意答复。4月

23日,郑某投诉到卫贤工商所,因为经销商在异地,需要跨县协调,此事反映到了浚县消费者协会。

结果:通过消协耐心说服、协调,经销商最终同意免费为郑某的车更换新后桥。

[案例四] 做完美容脸部过敏

投诉:刘某2010年4月28日投诉,她在某美容院做完美容后脸部红肿过敏,美容院说这是正常的排毒现象,需要再购买其他产品继续使用,刘女士在媒体上看到其使用的美容产品汞含量严重超标,且过敏症状也

和自己一样,刘女士找到美容院讨说法,美容院称该产品都是合格产品,需要检验后再退货,协商未果投诉到消协。

结果:经市消协多次调解,美容院最终退赔刘女士各项费用9000余元。

[案例五] 电视机多次维修仍无法正常使用

投诉:2010年3月10日,赵先生称其于2009年8月份花7600元购买了一台某品牌液晶电视,从当年8月份至2010年3月份几次出现故障,曾多次修理,还是无法正常使用,数次找经销商协商未果,无奈

投诉至市消协。

结果:市消协受理投诉后,及时进行调查了解,先后数次联系厂家及经销商,做了大量深入细致的调解工作。最终,厂家为赵先生更换同型号的液晶电视一台。

[案例六] 瓷砖用了一年就掉釉

投诉:2010年6月10日,消费者常女士投诉称其一年前花2000多元购买了某品牌的墙砖,后来发现墙砖开始掉釉,常女士多次找经销商,他们说是墙砖缝隙过大,造成进水以致脱釉,属于使用不当,要求消费者重新使用勾缝剂处理墙砖,双方协商无

果。

结果:市消协受理投诉后,进行了调查了解,咨询相关机构,及时与经销商联系,并要求厂家出具该产品的相关资料,经过耐心调解,经销商同意补偿消费者经济损失1000元。

[案例七] 啤酒瓶爆炸伤人

投诉:2010年7月28日,陈先生到山城区消协投诉,称其7月4日在某小区买了一提啤酒,在回家的路上啤酒瓶爆炸致其脚踝部受伤,缝了4针,住院5天,花医疗费

2000多元,要求厂家赔偿相关费用,双方未达成协议,求助消协解决。

结果:经消协耐心调解,厂家赔偿医疗费等费用2000多元,纠纷得到解决。

[案例八]

无汽苏打水让人上吐下泻

投诉:2010年8月9日,一消费者投诉说其上午购买了某饮品有限公司生产的“x x牌”无汽苏打水,饮用后上吐下泻,次日在未喝完的水中发现了大量杂质及絮状物,其余未打开的无汽苏打水瓶中也有絮状物,消费者多次与该公司联系,该公司称:“想去哪里告就去哪里告!”

结果:8月31日,消费者投诉至市消协,市消协及时与该公司联系,该公司态度蛮横不予配合。因该产品有QS标志及省保健品协会推荐产品字样,9月1日,市消协先后发函至当地质监局、省保健品协会联系并沟通说明情况,经过多方、多次协调,最终该公司同意赔偿各项费用900元。

[案例九]

品牌电脑屡修屡坏

投诉:消费者廉先生2010年10月9日投诉,称其2006年8月花5000元买了一台某名牌台式电脑。2008年2月份主板出现故障,此后,先后更换了主板、硬盘,至今已维修多达十多次,第三次更换主板时维修站收费480元,该电脑经常处于维修状态,影响正常使用,投诉至市消协。

结果:市消协受理投诉后,随即与电脑制造商售后服务中心联系,展开调查,耐心调解。厂商最终同意退还廉先生第三次更换主板费480元,并承诺该机重新按新机实行“三包”规定。

[案例十]

行程提前取消被扣800元

投诉:2010年11月8日,消费者周先生到市消协投诉,称其于7月23日在我市某旅行社定团打算出游,交了4000元订金。7月29日,周先生突发疾病,决定取消旅游行程,当时离发团时间还有两天,旅行社同意退团,但要扣除手续费800元,双方发生纠纷,协商未果。

结果:市消协接到投诉后,及时与该旅行社联系,调查、了解情况,发现旅行社和消费者之间签订的旅游合同内容不详细,经多次耐心调解,旅行社最终同意退还周先生手续费600元。



又见火灾,又因油锅

3月12日晚,新区利民农贸市场北边一饭店油锅着火,引发火灾,窗户周围的一些附着物面目全非,二楼住户的窗户玻璃因高温炙烤开裂。因为扑救较为及时,损失并不严重。但楼上居民还是心有余悸,如果大火引发燃气罐爆炸,后果将不堪设想。图为火灾后饭店现场。3月3日,西臣投村的一户居民就因忘端油锅引发火灾。

晨报记者 赵永强 摄

《受雇干活 竟被扣车》后续

车已领回 误工不少

晨报讯(记者 张小娜)本报2月12日3版曾刊发题为《受雇干活 竟被扣车》的报道,报道了淇滨区杨小屯的张礼成受雇于一家公司栽电线杆,钱没挣着,吊车反被扣押的事情。3月10日,记者获悉,经过多方协商,张礼成的吊车已经要回来了。

今年1月初,张礼成受雇到金山办事处庞村社区栽电线杆。当他栽到第5根时,金山办事处庞村社区相关负责人带人来到施工现场,阻止施工,以张礼成栽电线杆压住他们的庄稼为由扣住吊车,其间,张礼成来找了几次,他们都不愿意还车。

张礼成告诉记者,报道刊登后,引起了金山办事处负责人、金山办事处庞村中队民警及张礼成所在的村委会负责人的高度重视,大家积极协商,最终,车还给了张礼成。

“真的要感谢晨报的帮忙,不然,这车指不定啥时候才能要回来。”张礼成说,因为受雇时没考虑太多,干活时才发现在很多问题,导致两个多月车都停着,也没接其他活。“现在开春了,有很多人出来找工作,在此我也给大家提个醒,找工作时擦亮眼,以免给自己惹来麻烦。”

《为“夺子”引发冲突 丈母娘家人打伤女婿》后续

民警多次调解 夫妻重归于好

晨报讯(记者 苗苗 渠稳)3月1日,本报曾以《为“夺子”引发冲突 丈母娘家人打伤女婿》为题,报道了潘先生为接儿子回家,被妻子娘家人打伤的事情。3月11日下午,记者从长江路派出所了解到,经过警方耐心调解,潘先生已和妻子重归于好。

潘先生被妻子的娘家人打伤后,夫妻双方的感情濒临破裂,潘先生准备提出离婚,“孩子还小,单亲家庭对孩子的成长是很不利的,离婚后孩子是最大的受害者。所以,我们尽可能地调解。”长江路派出所的民警对记者说,他们多次上门对潘先生及其妻子、双方家人进行调解,动之以情,晓之以理,希望他们夫妻双方珍惜以前的感情。最后,双方都认识到了事情的严重性,潘先生的老丈人还专程来到医院赔礼道歉,并主动缴纳了医药费。

有感于民警同志的努力,也看到了妻子及其家人的诚意,潘先生打消了离婚的念头,夫妻俩重归于好。

(线索提供:杨心 王付明)