

消费投诉,多数涉及“三包”

市南区市场监管局发布2016年消费维权十大典型案例,去年共受理投诉举报9854件

□半岛全媒体记者 肖玲玲 报道

本报3月7日讯 3月7日,记者从市南区市场监管局消费维权新闻发布会上获悉,该局2016年共受理消费者举报、投诉、咨询12317件,同比上升151%。其中,受理投诉举报9854件,涉及金额600万元,为消费者挽回经济损失200余万元;向群众提供咨询服务2463件。全年共查办案件183件,罚没款673.85万元。市南区市场监管局整理出去年消费者维权十大典型案例,警示市民谨防这些消费陷阱。

据介绍,消费者的投诉举报主要涉及服装鞋帽类,出现质量问题商家不履行“三包”义务。餐饮住宿类,旅游旺季,外地游客在餐饮卫生、购物消费、宾馆住宿等方面诉求数量较大。美容、美发、健身类,商家推行会员制服务,消费者交款后,商家关门跑路,侵犯消费者合法权益等。预付费卡消费,全年发生奥帆之星游泳馆、海岸水会洗浴等多起预付费卡群体性投诉。通讯产品类,手机在三包期内出现质量问题,商家在未进行鉴定的情况下,单方面拒绝执行三包规定等。网络消费类,部分网络商家夸大宣传,使用广告“禁语”误导消费者等。装饰装修类,具有涉及金额较大、专业性强、分歧大的特点。家用汽车类,车辆出现质量问题,商家不履行“三包”义务等。另外,还有注册监管类、家用电器类等。

部分案例

案例一 酒店关门停业 预付卡权益难保

前期,市南区某大酒店公告停业,持有预付卡的会员无法正常消费,该局接到持卡人投诉后立即启动立案程序,多次赴济南约谈其法人股东,督促公司妥善解决群众投诉。最终济南公司安排专人到青处理善后事宜,提出储值卡可选择兑换相应价值产品的解决方案。经过历时半年的努力,在店家的配合下共为261名消费者进行了补偿处理,挽回经济损失42万余元。

案例二 “爱心助老”骗局 老年购物要理性

去年,一位70多岁的老人反映说某电器商行以“爱心助老”名义开设健康讲座,其以3600元的价格办理了福利卡。事后,老人怀疑受骗,便向市场监管部门求助。执法人员检查发现,商家是以虚假“爱心助老福利社”的名义诱导老年人以高价购买商品,属于违法行为。依据《消费者权益保护法》的规定,责令商家全额

退款并对其违法行为立案查处。

案例三 口头承诺难维权 书面约定保权益

市民张先生在商场购买了一套价值不菲的实木家具,收货后发现辅料为合成材料,与购买时商家承诺不符,认为存在欺诈行为,遂向市场监管部门投诉。经调查,发现该套家具的产品说明书中详细列明了材质用料,但张先生在购买时没有仔细查看说明书,更没有与商家签订合同,仅凭销售人员的口头介绍就认为是纯实木制作产品,发生了消费纠纷。经多次协商调解,商家最后为消费者退款4000元。

案例四 发动机烧机油 商家一拖再拖

消费者顾先生反映其近期在某汽车销售公司购买的汽车出现烧机油的故障,商家几次维修却始终未排除故障,商家一再拖延,眼看三包期即将截止,便请求市场监管部门帮助维权。经

执法人员核实,消费者反映的情况属实,汽车在三包期内发生故障,应由商家履行免费更换、维修义务。经过多次调解,最终,商家主动提出免费更换发动机并延保一年。

案例五 网络订房细甄别 莫贪便宜受损失

旅游旺季期间,该局陆续收到外地游客反映通过某网络订房平台预订客房,到青后却被带到住宿条件差的小宾馆,与平台宣传不符,要求退房退款。经执法人员调查发现,消费者反映情况属实,该宾馆未经登记注册,擅自以“帅帅家庭公寓”的名义在网络订房平台开店经营,消费者网上订房后却被安排到其他小宾馆入住。依据《网络交易管理办法》,该局责令网络订房平台立即封停该宾馆网店,要求店主全额退款并向游客赔礼道歉。



扫描二维码
查看十大
典型案例

春暖花开美景怡人,正是出游好时节

家天下号旅游专列火爆报名中,还有好礼相送,咨询热线80889008、80889957

“逢春不游乐,但恐是痴人。”春暖花开,万物复苏,大地一片生机勃勃,正是出游踏青的好时节。本报联合家天下号推出的南下火车专列,对于喜欢多走走看的中老年人来说再中意不过了。活动一推出,就吸引了众多游客前来报名。有孩子为父母报名的,为自己的小家辛苦操劳了一年的父母献上一份特别的孝心;有约好友一起报名的,带着老伴、约上三五好友,一起随家天下号,游遍祖国大好河山,细细品味美好的夕阳生活!

因专列铺位有限,全省同时报名,想去的读者朋友们请抓紧时间报名,提前报名还能立减现金和好礼相送。为了节省广大读者的咨询时间,下面再次为读者介绍一下家天下号的特点:

★家天下号是经铁路部门特批的专

列,车上只有游客和工作人员,无其它闲杂人等,安全放心;车随人走,全程不换车,不换铺,大件笨重的行李可以存放在车上,省去转乘劳顿;

★家天下号专列是由中国老年学和老年医学学会老年旅游分会主办,全省各大报社联合推广,各级老年机构支持的健身活动,其中港澳桂林韶山专列也是去年央视发现之旅频道《美丽中华行》栏目组合作推广的经典线路;

★家天下号专列受到各地政府和景区的大力支持,价格实惠,一线多游,花一次钱,去多个地方,为出行不易的中老年朋友节省了大量的时间和费用;

★家天下号专列是专为中老年朋友量身定制的,专业导游和医护人员全程陪同,多年来的服务受到老人和家属的一致好评。

线路:港澳桂林韶山专列,4月15日左右出发

香港、澳门、珠海、桂林阳朔、兴坪渔村、訾洲岛、刘三姐大观园、韶山专列10日游,2180元/人起。

为庆祝香港回归20周年,凡报名港澳桂林韶山专列均赠送香港回归20周年纪念币一套。

此线路可以让我们充分感受港澳的都市繁华,领略桂林的山水美景。维多利亚港、东方之珠、香港老大街,香港的标志性景点我们将带您一一领略,重温流金岁月里香港的人情风貌。在香港海洋公园,可以看到大熊猫、小熊猫和川金丝猴等许多珍贵动物。从“梦幻水都”开始海洋探索之旅,也可搭乘登山缆车至“海

洋剧场”,观看由海豚和海狮生动演绎的“海洋奇遇”。

“桂林山水甲天下”不是浪得虚名,桂林的山,平地拔起,千姿百态;漓江的水,蜿蜒曲折,明洁如镜。游览刘三姐大观园,观赏刘三姐对歌台上楚楚动人的壮家少女的歌舞表演,还能亲身体验广西壮、侗、苗、瑶的民俗风情生活情趣。

游韶山,漫步在毛主席生活过的地方,仰望巍然挺立在广场上的毛主席铜像,重温那段峥嵘岁月。游花明楼,瞻仰参观刘少奇故居、刘少奇文物馆、刘少奇生平业绩纪念馆等,体验老一辈无产阶级革命家的丰功伟绩。

港澳专列凡在3月15日前报名者立减现金80元/人+价值598元的肩部按摩仪



▲香港金紫荆广场



▲澳门大三巴牌坊



▲桂林山水

家天下号专列 指定报名点:青岛市南京路110号半岛都市报大厦一层半岛国旅
咨询及报名电话:80889008 80889957