

洛阳·消费

□记者 范瑞 通讯员 杨凯 李二帅

昨日,洛阳晚报记者从市工商局12315申诉举报中心获悉,2013年受理消费者申诉情况分析已出炉。2013年市工商局12315执法网络共受理消费者咨询、申诉、举报30404件,与2012年相比,增长了7.93%。其中,消费者申诉共9103件,关于家用电子电器、日用百货、家用机械等类商品的申诉成为热点。

洛阳晚报记者将联合12315申诉举报中心工作人员,结合实例,为您解读这些申诉热点。

市工商局12315申诉举报中心发布2013年受理消费者申诉情况分析,关于家用电子电器类商品的申诉成最热

遇到消费“热”问题 学点功夫“冷”维权

热点一:家用电子电器



●申诉数量 1714件
●占商品类申诉量的 27%

●案例一:

2013年1月,市民王先生在一家手机专卖店购买了一部手机,回家拆封时发现手机外包装上的串号标签已磨损;开机后发现,手机中还存有陌生人的短信。他找店方退货,店方不理。

【提醒】 售后称是人为损坏,您可要求他给出证明

随着智能手机的普及,2013年关于手机的申诉相对比较突出。反映的主要问题集中在:店家对手机功能进行虚假夸大宣传,“水货”手机通过非法渠道进入市场,一些不法经营者私自将手机改版翻新后卖给消费者等方面。

消费者在购买手机时一定要选择正规的销售渠道。“水货”手机不在三包范围以内,其质量难以保证,日后出现问题维权很困难。在手机售后维修过程中,人为损坏与手机质量问题界定模糊,如果售后认定属人为损坏,一定要让其出具相关证明材料。

此外,关于充话费送手机的问题也很集中,您在选择充话费送手机活动时,一定要与商家书面约定返还时间、返还金额等细节,以便日后维权。

●案例二:

市民陈女士在一家电商场购买了一台空调,使用中发现空调不制冷,店方曾四次到陈女士家里检测,但是始终检测不出空调的问题。陈女士认为空调存在质量问题,要求店方退机。

【提醒】 多次维修无结果,维修记录可帮大忙

关于空调、电视机的申诉,主要问题集中在产品质量不合格、安装费用过高、售后维修不及时、维修记录不按规定填写等方面。

在空调、电视等售后维修过程中,消费者常常会忽视维修记录,维修记录是维修凭证,也是日后维权的重要凭证。每次售后维修后,一定要让售后人员填写维修记录。维修两次仍未修好的,可凭维修记录要求商家更换新机。

因售后维修不及时而造成的损失的赔偿问题,目前还没有相关法律做出明确规定。因此,消费者遇到售后维修不及时的情况,为避免损失,应立刻拨打12315进行申诉维权。

热点二:日用百货

●申诉数量 1203件
●占商品类申诉量的

19%



●案例一:

2013年6月,市民席女士在商场购买了一双特价鞋,商家给其开的票据上写的却是“处理品”。鞋子买回家两天后便开胶了,席女士找商家退货,对方以“鞋子是处理品”为由,拒绝退换。

【提醒】 “特价商品”与“处理品”待遇大不同

关于日用百货的申诉主要集中在服装、鞋子上,问题主要是产品有质量问题而商家不予调换、商家以“特价”为由拒绝履行三包义务、把“三无”服装当品牌服装销售等。

“特价商品”和“处理品”是两个截然不同的概念,消费者在日常购物中,经常会遇到商家将这两个概念混淆的情况。

“特价商品”享受正常三包,而“处理品”则指残次品,不享受三包,因此在购买“特价商品”时,一定要明确商家开具的票据上标明的是“特价商品”还是“处理品”。

工商人员还强调,购买服装、鞋子一定要注意票据的保存,尤其是新消法出台后,网上购物有“7天反悔权”,在网上购买鞋子、衣服时,吊牌、合格证、发票等是可以“反悔”的重要凭证。

热点三:家用机械

●申诉数量 847件
●占商品类申诉量的

13%



●案例一:

2013年11月,市民张女士在某汽车4S店购买了一辆汽车,张女士付完车款提车后,4S店称还未拿到汽车合格证,让张女士一周以后去拿。可张女士等待了近一个月的时间,仍未拿到汽车合格证,迟迟无法上牌。

【提醒】 书面约定比口头约定更靠谱

关于家用机械类的申诉中,反映商家不能及时提供汽车合格证的申诉十分集中,出现这种问题的主要原

因是商家不守诚信。

消费者在购车付款后,应第一时间向商家索要购车发票、车辆合格证、三包服务卡、车辆使用说明书及其他文件和附件,同时要注意核对铭牌上的排气量、出厂年月、车架号、发动机号等内容,合格证上的号码要与车上的发动机号、车架号一致。

如果商家表示无法立刻提供汽车合格证,消费者一定要与其进行书面约定,明确可以拿到汽车合格证的时间及违约责任。

热点四:烟酒饮料

●申诉数量 712件
●占商品类申诉量的

12%



●案例一:

2013年6月,市民贺先生在一家超市购买了两瓶酸奶,他拆开一瓶刚吸了一口,就发现吸管被酸奶里一块暗绿色的异物堵住,像是发霉的物体。贺先生多次与该酸奶的生产厂家协商无果。

【提醒】 想维权得先保存证据

消费者在遇到食品质量问题时,首先应当注意保存证据,并及时与销售商家进行沟通协商,根据食品安全法的相关规定,要求“假一赔十”。如果双方协商不成,消费者可拨打12315进行申诉。

●案例二:

市民周先生在一家烟酒商店购

买了一瓶100多元的白酒,回家打开一看,发现瓶里的酒很浑浊,开盖一闻,气味非常刺鼻。周先生这才意识到自己买了假酒。

【提醒】 选择正规购物渠道,远离假冒伪劣商品

买到假烟假酒是很常见的一类申诉,工商人员表示,以现在的造假手段,普通消费者很难通过肉眼识别出假烟假酒。

因此,避免此类问题出现的办法是尽量通过正规渠道购买,正规的超市、烟酒商店进货渠道相对规范,商品质量更有保障,即使日后商品出现问题也便于消费者维权。