

# “12315”发布消费申(投)诉十大热点 售后服务拖了后腿 家用电器投诉最多

## 3·15维权

现代快报江苏省消协  
维权热线:96060

昨天,记者从南京市工商局召开的3·15新闻发布会上获悉,去年,全市12315共接收申(投)诉信息10794件,为消费者挽回经济损失1250余万元。市工商局12315申(投)诉指挥中心和去年南京地区消费申(投)诉十大热点,其中,家用电器商品申(投)诉占首位,通信服务、互联网服务、服装鞋帽、交通工具等方面的申(投)诉虽然在热点前十之列,但绝对数量比往年已有较大幅度下降。

### 空调、电视机和冰箱问题最多

在家电成为人们基本生活必需品后,随之而来家电故障发生数量有所上升,售后服务秩序不够良好也成为消费热点问题。去年,市工商局12315中心接到涉及家用电器商品的申(投)诉1336件,占总量的12.4%,主要销售区域是白下区、玄武区和鼓楼区。而消费者反映较多的家电是空调、电视机和冰箱。而申(投)诉的焦点就集中在售后服务上,近八成消费者反映家电维修、维修等方面的问题。

消费者对商业销售服务的申(投)诉处于第二热点的位置,而这其中主

要涉及的就是很多新兴的消费形式产生的纠纷。比如网络直销“秒杀”活动涉嫌虚假,网络直销退款拖延;预付卡消费遭遇欺骗陷阱等。市工商局建议,除了有关部门要加强对零售、电视直销和网络直销企业在促销宣传、网络销售、预付款用途等方面予以关注,还需进一步优化购物软环境。

### 行业标准未出台,消费者意见大

在消费者申(投)诉的十大热点中,有不少问题都涉及到行业规范,因为相关制度不健全、行业标准未出台,这就造成消费纠纷难以避免。比如,通信服务资费纠纷多,这就涉及到运营规则的不完善问题,而交通工具包修标准的争议也比较大,而此行业却还没有相对应的三包规定。

而在家居用品定制方面的问题也不少,因为这个行业发展尚不成熟,缺乏严格的定制标准。比如家具问题,很多消费者反映定制的家具尺寸不符合要求、色差大,商家自行改动设计式样,主、辅材料材质不符,桌、椅、橱不结实或安装不牢固,所以家居定制服务标准应当尽快建立,以应对人们对家居用品不断升级的需求,规范家居定制企业的行为。

此外,计算机行业价格欺诈的问题反映也比较集中,有关部门应该在加大监管力度的基础上,探索在专业市场建立价格信息公示机制,使模糊的信息透明化,扫除价格陷阱,促进市场和行业的健康发展。

快报记者 张瑜

### 附:2010年南京地区消费申(投)诉十大热点

1	家用电器商品申(投)诉较多,售后秩序应规范。
2	商业销售服务申(投)诉持续增长,购物软环境需优化。
3	通信服务资费纠纷多,运营规则要完善。
4	通讯产品维修质量差,诚信制度应坚守。
5	家居用品定制问题多,定制标准应建立。
6	互联网服务申(投)诉仍是热点,技术保障应跟进。
7	计算机行业价格欺诈问题集中,价格信息公示机制应建立。
8	交通工具包修标准惹争议,三包规定应出台。
9	服装鞋帽产品质量投诉多,生产环节应加强管控。
10	装修建材申(投)诉热度不减,产品质量跟踪体系应建立。

### »相关新闻

## 买来的“新车”竟是试驾车! 市消协公布2010年十大维权案例

去年年初,消费者周先生在南京某4S店购买了一辆价值18万元的敞篷轿车,可驾驶没几天他就发现车子像被开过,于是投诉到消协。经调查,4S店卖给周先生的竟是辆试驾车。在消协调解下,4S店最终答应补偿周先生5.9万元,

并会对车辆做相关保养。昨天,在南京市工商局和市消协联合召开的3·15新闻发布会上,这起消费纠纷成为市消协公布的十大维权案例之一。此外,市工商局还在会上发布了去年全市的十大典型案例。

快报记者 张瑜

### 附一:2010年南京市工商局公平交易局十大典型案例

1	赵某某网上销售假冒名牌皮鞋案
2	南京某商贸有限公司销售无电子产品信息污染控制标志的导航仪案
3	南京某酒业有限公司销售商标侵权茅台酒案
4	上海某科技有限公司销售添加其他可能危害人体健康物质的食品案
5	南京某营销部销售不合格电动车案
6	南京某生物科技有限公司赠品商标侵权案
7	南京某超市有限公司大行官店销售标签不符合规定的预包装食品案
8	庄某某生产销售假冒名牌商标食品案
9	南京某义齿有限公司商业贿赂案
10	溧水县某农业生产资料有限公司白马供应站销售无标签小麦种子案

### 附二:南京市消费者协会2010年十大维权案例

1	购买药品获赠劣质赠品,高淳170位消费者投诉挽回损失15.6万元
2	安徽货车在南京莫名自燃,火灾事故认定书助其维权
3	加油站因下雨渗水,多辆汽车“加油”变“加水”
4	变质饲料引发小鸡死亡,农民投诉获赔9000多元
5	网购133只单价2元的电脑包,卖家怕赔本虚称没货
6	4S店把“试驾车”当“新车”卖,消费者维权获赔偿
7	消费者购买问题电脑,保留证据成维权高招
8	买完东西后出国,消协通过网络视频调解退货
9	电动三轮车“无人驾驶”撞碎玻璃,消费者投诉商家
10	快递公司送货送错地,竟然要求消费者加价提货

### »“八卦洲自来水设‘最低消费’”后续报道

## 江宁陶吴也有“最低消费” 同样每月按3吨水收钱

昨天,快报封14版报道了《八卦洲自来水设“最低消费”一滴不用也要按3吨交钱》一事后,有江宁陶吴的居民致电快报96060热线,称陶吴的部分地区自来水也实行最低消费三吨的限制,只要水表不报停,每月均需交三吨水的水费。而水厂的解释则跟八卦洲的解释如出一辙:管线太长,供水成本太高。

### 居民:一月至少交3吨水费

老许家住江宁陶吴上穆社区,早年没通自来水时,老许就挖井引水。去年村里总算通了自来水,可供水后老许却高兴不起来,因为用水设置了最低缴费,只要开通了自来水,每月就得交至少3吨的水费。老许说,陶吴的自来水供应分两种,靠近原来陶吴集镇的居民用的主要是陶吴水厂的自供水,每吨1.8元。而偏远一点的村庄,用的是远道而来的长江水,由江宁水务集团趸售,再由街道和集镇的自来水厂零售到住户的。

老许称,水费贵一些就算了,可设置了每月最低消费3吨水的标准,只要开通了长江水源的自来水,水表不去报停,哪怕只用一桶水,也必须交3吨水的钱。根据远近从2.5元到2.8元一吨不等,自来水公司每月保底能收到的每户水费是7.5到8.4元不等。

老许说,当初他们也反映过,可得到的答复是,因供水管线和加压站都是新建的,成本高,得保证供水收益,再说正常的用户每月用水量肯定超过三吨。“城里或是集镇的居民,每月肯定不止用三吨水,可我们农村这边,那就不好说了,像我家有井,就做饭用自来水,其它都可以用井水。”老许说,他家每月只需用一吨自来水就够了,这样算下来,每月都多交5块钱。虽然钱不是很多,可老许总觉着如此收费不合理,供水成本太高,那是水厂的事,不应该把这笔成本分摊到用水居民头上。

### 水厂:投资大要保证收益

陶吴自来水厂一姓刘的工作人员称,陶吴自来水的收费,确实存在两种收费情况,以前水厂自供水,因管线成本低,供水范围有

限,同时政府补贴经营,所以每吨水收1.8元,并不是很高。而去年开通以长江水为水源的自来水后,考虑到管线拉得太长,为了保证水压,中途还设置了加压站,投资较大,供水成本高,为了保证能收回投入,就采取阶梯形式,而且制定了最低3吨的收费政策。

当被问及这个收费标准是否合理时,该工作人员称,制定相关政策时,区政府协调多个部门,一起开会研究过,也征得用户代表同意的。“没办法,不然水厂运转不下去。”该工作人员称,这种收费政策,肯定暂时不会有变动,因为是去年才开始执行的。饮用以前水厂自供水的居民,仍然实行用多少收多少的政策,基本上没有哪家每月少于3吨水。

### 物价局:为的是确保能收到水费

据江宁区物价局相关人士介绍,在江宁一些较偏的街道长江水开通前,在区政府的协调下,物价部门就举行了水价听证会,并最终形成此方案。

该局价格科科长俞强林称,陶吴自来水的最低消费收费政策方案确实是经过区物价局审核,并报市物价局批准和备案的。俞强林称,这是为了减少“滴水”导致的漏水损失,因为农村基本上每户人家都有水缸,龙头“滴水”时水表不转,不少用户就采取“滴水”或是其它措施,减少水表计量。

俞强林称,设置最低收费,实际上起到了减少居民用水成本的作用。因为供水企业如果采取只认总表计量收费,用户按自家水表计量平均来分摊,费用会比现在高很多。

不过,俞强林也承认,有少数用户可能因特殊原因,确实达不到最低标准。“像常年无人在家的,可以把水表报停,报停后就不会收费。”俞强林称,有些用户家里只剩一个人看门,确实达不到最低标准的,用户可到物价局说明情况,物价局会帮忙协调,特殊对待。

俞强林认为,目前这一政策是在供水环境特殊条件下,采取的相对合理的措施,等条件成熟后,会逐步改革收费政策。

快报记者 李绍富

## 皮肤癣喷喷就好

“喷上去就止痒,效果来得真是快!皮肤不痒不红也不肿,这老顽癣给真的喷好了,这小药水果然不同一般!”

“喷上去不到3天,这厚厚的鳞屑就开始一层一层往下掉,2瓶没用完,鲜红的新皮就开始长出来了,这小药水真是太神奇了!”

“以前光是听说它除癣效果惊人,可一直没有用过。这次趁免费试喷活动还没结束,一定得试试它是不是那么好使!”

近日,很多热心市民向笔者反映:银屑病、皮炎、湿疹、头癣、手癣、体癣、股癣、顽固痒痒癣上“霍氏鲜清”效果很好。只要往皮肤患处轻轻一喷,一股清凉感直往皮肤里钻,像有很多只小手在挠痒痒,舒服极了!喷上去用不着几天,皮肤癣就真的好了!

药店相关负责人告诉笔者:霍氏鲜清和一般除癣产品不同,“霍氏鲜清”使用方便,只要对准皮肤患处喷一喷,不到3分钟,马上就止痒,像消除银屑病、皮炎、湿疹、头癣、手癣、体癣、股癣、顽固痒痒癣等很多皮肤病效果特别快,而且“霍氏鲜清”获得“纯天然无激素绿色认证”,还是“中国质量万里行”名优上榜品牌,顾客到店都是点名要买,其它的推荐也不要。

近来,霍氏鲜清在媒体出现频率也颇高,《实话实说皮肤病》和《今日传奇》栏目都相继进行了特别介绍。栏目惊呼,“霍氏鲜清”上市7年来风头不得了,所到之处狂掀皮肤病康复热潮,先后引爆香港、深圳、武汉、重庆等各大城市,到目前为止,全国已有超过1000



▲皮肤病友争相选购“霍氏鲜清”小药水

万皮肤病患者实现了康复。想了解“霍氏鲜清”,首先要了解——霍氏鲜清中神奇的“DNA-2E”(中文名“鲜清双酶”)。

据了解,“霍氏鲜清”是由日本京都本草生物研究院研发,其独有“DNA-2E”剪切酶和修复酶,可直接作用于皮肤基因组织,剪断皮肤致病基因复制链,从根本上修复皮肤受损免疫基因。“霍氏鲜清”轻轻一喷,5000万个有效小分子立刻渗透到真皮层,快速杀灭致病菌,立刻止痒,使用3到6天,红斑范围明显缩小消失,丘疹逐渐消退,一般患者28天内,即可告别皮肤顽癣。许多使用者几乎用一句话来概括——霍氏鲜清无癣不清,效果令人吃惊!即使是患10年、20年、30年的老顽癣也可以迅速得到康复——

据笔者得到可靠消息,“霍氏鲜清”正在全国举办“试用无效,全额退款”大型公信活动(买3盒20毫升或1盒120毫升送一瓶10毫升试用装),由于赠品即将送完,大

家享受的赠品优惠也即将结束。活动还有3天,名额限制在在每日50名内,皮肤病友要抓紧时间前去参加。据悉,我市康鑫药店(长乐路好多对面对面)、国盛中央门大药房(中央门邮局旁)、志信堂(鼓楼口腔医院旁)、新街口第一药店(大洋百货旁石鼓路路口)、大华中药店(汉中路省中医院对面)、钟山宾馆对面店、华悦大药房(中山南路101号,加油站斜对面)、华江药店(华江饭店旁,中山北路178号)、下关药店(热河南路幼儿园对面)、光华门大药房(御道街74号光华门路口)、天使药店(珠江路百脑汇旁)、立业药店(锁金村车站)、江宁:颐年堂(新医路15号店)、江浦:祥瑞药店(珠江镇中圣南街环保局一楼)、浦口:大药房(御道街28店(浦六路车站对面)、大厂人民大药房(杨庄车站旁)、六合嘉伦光彩药房(县中医院旁)、溧水嘉伦光彩药房(县口腔医院旁)、马鞍山:仁堂(湖北路体育馆南大门对面)均有活动,或拨打025-86894822了解详情!