

长沙工商局发布上半年消费投诉举报数据

网购商品投诉占投诉总量近两成

今年上半年,长沙交通工具投诉量排名第一,美容美发、会员卡纠纷突出……长沙市工商局7月20日发布了今年上半年消费投诉举报数据:2016年上半年,长沙市工商局12315指挥中心共接待、受理消费者咨询、投诉、举报102385件,比去年同期上升17.61%。其中,交通工具商品投诉781件,在商品类投诉中排名第一。

交通工具投诉量居首

数据显示,上半年在商品类投诉中,交通工具类投诉有781件,排名第一,比去年同期上升了71.16%;家居用品类投诉629件、家用电器类投诉440件分列二、三位。

“由于汽车属于大件商品涉及金额较大,因此该类投诉仍然存在调解难度。主要问题集中在质量、合同、售后服务这三块。”长沙工商相关负责人介绍。

据介绍,新《食品安全法》和新《广告法》进一步体现了平等对待消费者与经营者的原则,在权益保护上更加鲜明地向消费者适度倾斜,出台了先行赔付、举证责任的倒置、惩罚性赔偿、个人信息的保护等有利于消费者权益保护方面的条款,给经营者上了“紧箍咒”,也使消费纠纷处理更加理性。

美容美发会员卡纠纷突出

“随着生活质量的不断提高,对美容美发消费的需求也越来越强烈,商家的竞争手段多样,引发的消费纠纷也显著增加。”该负责人表示,在上半年服务投诉类中,美容美发、洗浴服务投诉263件,比去年同期上升106.3%,排名第一;互联网服务、餐饮住宿服务分别排名二、三位。电信服务投诉量比去年同期下降48.73%,已下降至投诉量第六位。

记者了解到,美容美发、洗浴服务投诉中,主要为预付卡、充值卡、会员卡纠纷,广告承诺与实际不符,美容美发服务质量问题等。

网购商品投诉量占比上升

长沙工商部门相关负责人介绍,今年上半年中网购商品的投诉举报量占比上升,非现场购物投诉举报占投诉举报总量的17.54%,比去年同期上升3.32%。

“主要问题是网站虚假宣传,夸大商品的性能、虚假价格、虚假服务承诺等情况;还有网购商品为假冒产品,约定不符、货不对版,存在质量问题等情况,如手机为翻新机,出现黑屏、按键故障、无法通话等问题。”该负责人称,同时还有售后服务存在退款不及时、承诺七日内退货未履约等情况。

记者获悉,在上半年品牌投诉榜中,前八名依次为梦洁357件、苹果165件、三星41件、海尔35件、华为35件、联想30件、美的29件、小米17件。

■记者 丁鹏志 通讯员 沈玲



盛夏问候 极地动物

7月20日,盛夏时节户外高温酷暑难耐,长沙海底世界海洋极地馆内却是游人如织,来到极地动物们生活的地方,既能近距离跟动物朋友打个招呼,又能享受这里环境的清凉。

记者 徐行
通讯员 陈俏 摄影报道

暑期连线

暑期出境游、留学高峰期到来,换汇宜货比三家 部分银行换汇价有优惠

■记者 蔡平 实习生 吴慧敏 何媚

进入7月中旬的暑假时节,出国游玩、留学高峰期到来,出境游必不可少的自然是兑换外币。而上半年以来,人民币兑美元持续贬值,一些家长都着急去换汇。银行人士称,由于汇率存在波动性,换汇实际上并不简单。

银行外汇牌价存差异

银行的外汇牌价都会根据国际汇市的波动,一日内多次更新,有的银行几分钟更新一次,有的则设定了几秒钟就变化的频次,所以同一家银行在不同时刻的外汇牌价可能是不一样的。而同一时刻,不同银行的外汇牌价也存在一定的差别。

数据显示,今年5月,中行、工行、邮储银行等各家银行每100美元的换汇价都是不一样的,中行是657.23元人民币、工行为657.30元,而邮储银行则是657.08元。

这意味着购汇1万美元,去中行购买要花65723元人民币,去工行要花65730元人民币,而去邮储银行要花65708元人民币。在以上3家银行中,选择最省钱的银行比最贵的要便宜22元。

部分银行换汇价有优惠

银行工作人员介绍,银行会提前储备一些外币,1万美元以下大多可以到现场直接兑换,如有较大金额的外币现钞需要,还需先向网点咨询或预约。

记者了解到,部分银行的换汇价可以打折,如果符合条件,交通银行换汇价自动实行九五折优惠;一些股份制银行则规定,在该行资产达到50万元,其中定期存款达到20万元,换汇价可以享受优惠。还有银行表示,使用该行的出国金融卡,汇率也可优惠,市民在换汇之前可先向银行咨询清楚。

紧密关注汇率波动

银率网分析师提醒,在扩大人民币单日汇率波动幅度后,通过银行兑换外币需要更紧密地关注汇率波动情况,未来随着人民币汇率波动频繁,一天之内不同时段兑换人民币的价差都可能是较大的,因此兑换之前消费者需要更关注汇率变化,选择合适的汇率。除此之外,未来银行为了转移汇率风险,可能增大买人与卖出货币的价差,这也是消费者兑换货币时需要考虑的因素。

暑期出行

租车出游,提防准驾不符

时值暑期旅游旺季,亲朋好友租房车出游的情况也逐渐增多。湖南高速交警提醒,租房车出游一定要避免准驾不符,租车不能只看荷载人数,还要注意车辆类型。这不,持A2证的小伙开着19座以下的房车就被高速交警长沙支队拦下,罚款1000元,驾驶证扣12分,还要行政拘留3天。

租车时准驾车型不符是很多老司机都会忽视的问题。7月14日晚上,高速交警长沙支队栗梨大队民警在高速公路上查获了一辆大客车。从外观上看像三四十个座位的普通大客车,其实是一辆核载16人的房车。

车并没有问题,可是驾驶员樊某只有A2的驾驶证,不能驾驶大型

客车,属于准驾不符。根据《机动车类型术语和定义》中表述:车长大于等于6米或者乘坐人数大于等于20人的载客汽车被定义为大型汽车。而这也是行驶证上载明“车辆类型”的依据。也就是说,大客车只需要满足其中一个条件即可。而这辆房车,长达9米5。

高速交警依法对樊某处以罚款1000元,驾驶证记12分,行政拘留3日的处罚。

驾驶员租车时除了确保车辆安全性,还必须了解清楚车辆准确信息。一旦出现准驾不符的情况,除了被交警部门重点盯防,面临罚款扣分拘留外,还要承担交通事故风险、商业保险拒赔等风险。

■记者 黄娟

暑期游乐

长沙世界之窗体验冲“海浪”

炎炎夏季去哪玩?记者7月20日从长沙世界之窗获悉,即日起—8月31日,该景区上演“侏罗纪水世界2”,不仅可打水战、体验“海浪”冲击的乐趣,还可看水上电影及数百只恐龙云集重现侏罗纪恐龙世界。

据景区有关工作人员介绍,该新概念水公园改造升级后,新增了造浪池和电影放映屏。市民游客不用远赴海

边,在造浪池就能体验“海浪”冲击的乐趣,还能看一场浪漫又独具特色的水上露天电影。新概念水公园还有标准泳池、儿童泳池、戏水池、超级大喇叭、七彩波浪滑梯、U形冲浪板等水上游乐设施。在该景区国际广场,入园的市民游客可免费参与“部落联盟水枪大作战”。

■记者 陈月红 通讯员 向健 实习生 杨倩杰

关注

换汇迎来好时机?

记者统计发现,今年6月份,人民币兑美元贬值幅度约1.3%。面对持续下跌的人民币汇率,有市民疑虑“换汇需要再等一等吗?”

“某国有大行上周五挂出的美元外汇牌价还是670.08元人民币/100美元,次日变为670.68元人民币/100美元了,”一位留学生家长表示,打算避开9月份的换汇高峰,早一些换汇,不过这段时间看外汇牌价的变化,有些犹豫。

家住在湘江世纪城的何先生

算了一笔账。他这次出国旅游总共要换汇8000美元,按照5月下旬银行外汇卖出价657.23元人民币/100美元计算,需要人民币52578.4元;而7月20日银行公布的外汇卖出牌价669.46元人民币/100美元,需要人民币53556.8元,比5月下旬多978.4元。

中国银行湖南省分行外汇分析师表示,预计下半年人民币仍是稳中偏软的态势,有换汇需求的市民不妨分期、分批购汇。