

教育培训服务投诉接近翻倍

省消委发布去年投诉情况 培训不达标、不退费、“名师”不符成投诉焦点

■记者 朱蓉 通讯员 余知都

1月11日,省消费者委员会公布了2016年全省消委系统投诉受理情况。数据显示,2016年,全省消委组织共受理投诉23745件,解决率为93.31%,为消费者挽回经济损失3302.57万元。

处理投诉逾2.3万件
商品类投诉占六成

【数据】记者了解到,在省消委受理的23745件投诉中,商品质量问题9555件、售后服务问题3924件、合同问题2220件、价格问题1626件、虚假宣传问题1150件、安全问题832件、假冒问题736件、计量问题511件、人格尊严问题210件、其他问题2981件。

【解读】不难看出,商品类投诉共计高达15063件,占投诉总量的63.44%。其中,家用电子电器、日用商品、服装鞋帽、交通工具和房屋及建材类投诉列前五位。

不满教学质量
要回万余元学费

【案例】去年6月,省消委投诉在线受理了一起北京消费者张某的投诉。该消费者报名某学院游戏动作和特效的VIP学员并缴纳了12880元的学费,但在学习过程中发现,培训师来源不明,教学质量差劲。于是,消费者要求终止合同,退回学费。经长沙市消委多次调解,该学院退还消费者学费12880元。

【解读】在服务类投诉中,教育培训服务类投诉同比增长96.83%,全省共计163起,成为投诉量增幅最大的类别。省消委相关负责人



表示,去年以来,我省教育培训消费市场份额越来越大,投诉问题主要集中在培训后达不到事先承诺的标准、交钱后不能退费、“名师”名不符实等。

怀疑不是新车
要到免费售后政策

【案例】2016年8月,涟源市消费者吴先生投诉,称其在长沙某汽车销售公司购置的某品牌轿车有质量问题,且存在做过油漆的痕迹,怀疑不是新车,要求经销商换新车或全额退还购车款,并补偿误工费、油耗等2万元。

涟源市消委接到投诉后立即进行了调查。经多方调解,双方最终达成一致协议,由汽车经

销商和代理商共同补偿消费者人民币24800元,车辆问题由汽车销售公司免费更换、维修和保养。

【解读】随着新消法的贯彻实施,家用汽车投诉呈明显上升趋势。2016年,我省交通工具类投诉1692件,同比增加25.99%。其中,投诉涉及最多的是质量及售后服务问题,如以旧充新、隐瞒车辆缺陷、同一问题屡修不好等。

相关业内人士表示,新消法出台实施后,对消费者进行了倾斜,但由于汽车在使用中出现的问题,鉴定起来成本较高,维权难一直是普遍现象,“国家相关部门特地出台了由经营者举证的规定就是为了解决这一困难。”

消费新趋势

家电走起“巨”风路线? 专家说,要“量屋而行”

本报1月11日讯“马上过年了,年货肯定不少,就打算买一台对开门的大冰箱,能装!”今日,在黄兴中路的某家电卖场逛的王娣笑着说。记者采访发现,临近春节,家电市场逐渐红火,对开门的冰箱、超大屏幕的电视、超大容量的洗衣机……这些大尺寸家电很受市场青睐。对此,专家建议选购“大号”家电,要根据房间的实际而定,不应盲目追求“高大上”。

记者在采访中了解到,很多消费者在选购家电时,比较青睐“大号”甚至“超大号”的机型,像65英寸以上的超大屏幕平板电视、大容量的滚筒洗衣

机、大功率的柜式空调、大容量大功率的嵌入式烤箱等等。

奥维云网数据显示,2016年上半年55英寸电视市场份额为21.8%,较去年增长10.1%,成为2016年上半年彩电市场增幅最大的尺寸,同时也成为电视大屏的分界线。而55+电视的市场份额为28.8%,较去年增长11.8%。

对此,专家建议,选购大家电要“量屋而行”,面积为100平方米居室,家电的适宜尺寸分别为:40-50英寸彩电,200-250升冰箱,6-7公斤洗衣机和50-70升的储水式热水器。

■记者 和婷婷

到豪华酒店过大年? 长沙星级酒店春节入住率连涨3年

本报1月11日讯“有钱没钱,回家过年”,这既反映了中国人对春节回家的重视,也说明春节往往是酒店业生意不景气之时。然而携程酒店近日发布的大数据显示,长沙三年来高星级酒店的春节入住率,每年都在上浮。

记者调查了解到,除夕当晚,长沙市四五星级酒店平均房价仅400多元,比平日低10%左右,有超过五成的预订者选

择在400-600元价位的五星级酒店过除夕,有超过两成的预订者选择价格在800元以上的豪华酒店过除夕。

“一方面,过年期间住长沙酒店的选择面很大,而且价格可能比平时更便宜;另一方面,众多星级酒店也打造年味十足的过年住店方式迎合消费者。”针对过年消费新选择,携程酒店业务负责人说。

■记者 梁兴

汽车资讯

长沙力天宝崑举办奥运冠军交车仪式

日前,在长沙力天宝崑展厅内上演了一场交车仪式,奥运冠军龙清泉从长沙力天宝崑总经理熊尧手中接过了崭新的全新BMW 7系和BMW i8的钥匙,正式成为BMW大家庭的一员。作为2012年伦敦奥运会及中国奥委会直至2016年的独家汽车合作伙伴,BMW自诞

生之日起,即被赋予了卓越、激情、梦想等的品牌内涵。

凭借与生俱来的运动基因、完美的设计语言和创新的汽车科技,BMW品牌一直以来受到广大奥运冠军的广泛认同。在2008年北京奥运会之后,超过三分之一的中国奥运冠军选择了BMW作为座驾。

“亲民豪车”蒂阿兹领衔上市

日前,华晨集团旗下全新车型——蒂阿兹全球上市发布会在成都举行,蒂阿兹全国经销商、服务商、供应商,以及新闻媒体共同出席发布会。

本次蒂阿兹首发阵容包括“潮流版”、“时尚版”、“卓越版”、“领航版”四款车型,官方指导价7.98万——9.88万元,在主流自主品牌中大型SUV阵营

中,拥有极具竞争力的价格优势。

华晨华瑞乘用车公司副总经理魏东表示:蒂阿兹作为华晨华瑞品牌力提升的旗舰车型,有望跻身自主品牌SUV主流阵营。在竞争激烈的中国自主品牌汽车市场,蒂阿兹将以“亲民豪车”的姿态,树立行业新标杆。

要过年了,猪肉价却表现“平静”

毛家桥、沙湖桥等菜市场,腿肉14-15元每斤、精瘦肉16.5-17元,整体来看,长沙市场上的猪肉价格波动不大。

据长沙市发改委价格监测中心监测数据显示,本周肉蛋类均价为24.55元/斤,较上周下跌0.12%。业内人士表示,进入农历的腊月后,对于一些压栏的毛猪,养猪场都希望赶在春节前销售出去,这使得猪肉价格大幅上涨失去了支撑力。

水产品均价13.10元/斤,较上周下跌0.25%。其中草鱼和鲫鱼价格微涨,为每斤7.47元和9.38元;黄鱼和鲢鱼价格微跌,为每斤21.67元和4.79元。

鸡蛋价格受近期多地疫情影响以及北方产蛋基地运输方面的影响,销量和供应量都有所减少,价格较上周下跌2.26%,为每斤5.19元。

本省蔬菜“补位”,菜价平稳

蔬菜价格也是老百姓最关心的。“冬天嘛,还是吃大白菜、菜薹实惠!才一块多钱一斤。”今天,在毛家桥菜市场买菜的彭女士对记者说,最近一段时间,长沙菜价总体上还是稳着呢!

生菜每斤2元、螺丝椒和花菜每斤4元左右……在该菜市场,一些菜摊将菜价一一写在摊位前,遇上讨价还价的,有的老板还会爽快降价。

“本省蔬菜,特别是莴笋、豆角等上市量加大,价格亲民,拉低了均价。”价格监测中心工作人员介绍,本周蔬菜价格较上周下跌0.36%,均价为4.16元/斤。监测的15个蔬菜品种“6涨8跌1持平”,其中豆角、黄瓜和青椒价格跌幅超过3%。

■记者 陈月红 通讯员 陈静宇



本报1月11日讯 已进入“三九”,天气虽寒,但长沙菜价基本稳定。本周(1月4日-1月10日,下同),长沙市场上八大种类商品“5跌3持平”,其中,食用油、肉蛋类、水产类、蔬菜类和水果类价格较上周均有所下跌。

年关将至,肉蛋却跌价了

本周,长沙市猪肉市场受年节因素影响,需求增加,价格开始回暖,同时近期北方雾霾天气影响部分高速公路封闭,交通运输受阻,生猪供应量下降导致生猪价格上涨。不过,记者走访了