

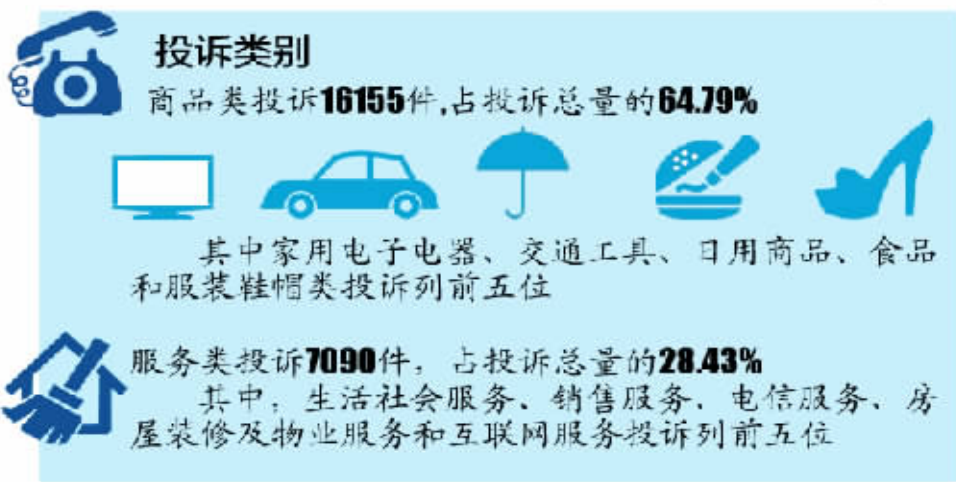
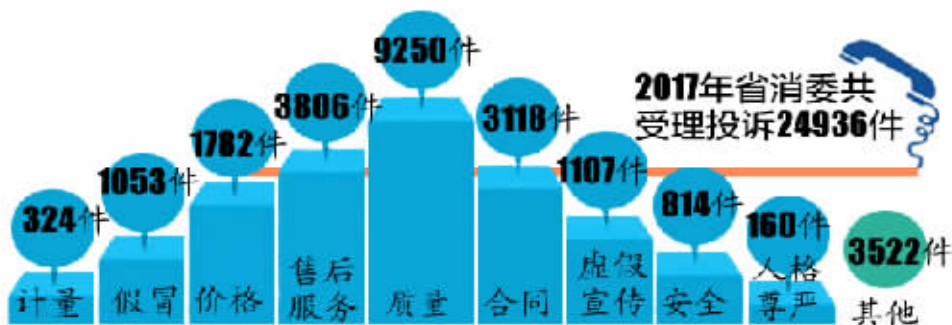
省消委发布2017年度投诉八大热点 交通工具、食品及销售服务类投诉居前三

首饰质量堪忧, 小车维修很烦恼

近日,湖南省消费者委员会在省工商局官网上公布了2017年度全省消委组织投诉受理情况及分析。在消费投诉热点中,省消委统计数据发现,食品类、文化娱乐体育服务、销售服务等投诉数量较多,而首饰及文体用品、交通工具类等品类的投诉上升趋势较为明显。

八大投诉热点分别为:食品类投诉、首饰及文体用品类投诉、文化娱乐体育服务类投诉、交通工具类投诉、销售服务类投诉、房屋装修及物业服务陷阱、教育培训服务类投诉和老年消费陷阱。

■记者 朱蓉



■制图/杨诚

熟食吃出石子,获赔500元

数据显示,2017年,食品类投诉1746件,比去年同期增加了31.77%。其中:质量问题931件,虚假宣传问题184件,假冒问题170件。

去年3月,上海市闵行区七宝镇的甘先生通过湖南省消委门户网站投诉,他在当地超市购买了岳阳某食品有限公司生产的一袋预包装食品“劲仔小鱼”,食用时发现一颗直径约3mm的小石子。经岳阳市工商局南湖分局调解,生产厂家赔偿消费者现金500元。

省消委相关负责人指出,目前,食品类比较集中的问题,一是市场上仍然存在假冒伪劣食品,有些甚至威胁到消费者的人身财产安全;二是少数不法商家抓住消费者渴望健康的心理,通过对保健食品功效的虚假宣传,诱使消费者以高价购买只具有普通保健作用的保健食品。

首饰及文体用品类投诉增八成

数据显示,2017年,首饰及文体用品类投诉593件,比去年同期增加了79.70%。其中:质量问题231件,售后服务问题122件,价格问题117件。

汤先生在某珠宝店购买了一枚750钻戒,佩戴时戒指断裂,该珠宝店店员建议汤先生补差价更换戒指,而且还需承担维修费,汤先生认为该钻戒有质量问题,要求免费更换,请求消委维权。接到该投诉后,消委工作人员组织双方当事人进行调解,商家同意免费为消费者更换一枚同款钻戒。

预付卡消费风险大

2017年,全省消委系统共受理文化娱乐体育服务类投诉121件,

比去年同期增加了73.91%。其中:合同问题95件,安全问题31件,售后服务问题26件。

如,2017年8月,娄底市经开区某健身游泳会所在大汉路沃尔玛前广场开展促销宣传活动,消费者胡女士缴纳300元预定健身年卡。但在正常消费体验中,胡女士对商家所提供的服务十分不满,要求退卡,并退回1298元费用。

双方因此发生争议,胡女士于2017年9月21日向娄底市经开区消委分会投诉。经调解,双方达成协议,该会所退还消费者1598元。

共享单车投诉明显增多

2017年,全省消委组织共受理交通工具类投诉2761件,比去年同期增加63.18%。其中,合同问题1460件,质量问题591件,售后服务问题372件。

去年8月,古丈县郑先生在吉首市某汽车销售公司约定以72万元的价格购买一辆某品牌进口越野车。9月6日,通过外观查看确定后向该公司支付了62万元的购车款,约定10万元尾款在提车时支付。不过,郑先生提车时发现该车的机舱部件、底盘等处有严重锈蚀现象,要求该公司更换一辆新车,遭到拒绝。

随后,郑先生到吉首市消委请求协调处理。接到投诉后,通过消委工作人员多次与经销商沟通,最终该公司同意为郑先生更换一辆新车。

据三湘都市报记者了解,交通工具类投诉存在的主要问题有:家用汽车同一质量问题多次维修仍不能解决;部分汽车经营者落实《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》不到位,对属于“三包”期内免费维修的项目进行收费,损害了消费者的合法权益;共享单车投诉明显增多,主要反映不能正常退还押金、计费计时不准确等问题。

数据

受理投诉近2.5万件

三湘都市报记者了解到,2017年度,湖南消委组织共接待消费者来访咨询101685人次,受理投诉24936件,解决23344件,解决率为93.62%,为消费者挽回经济损失4099.84万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉119件,加倍赔偿金额42.76万元。

投诉性质

商品质量投诉最多

在全省消委受理的投诉中,按投诉性质来说,关于商品质量问题、售后服务问题及合同问题投诉总量位居前三,分别为9250件、3806件和3118件。

记者了解到,商品质量问题高居投诉数量榜首,其数量为售后服务及合同问题的3倍左右。这也说明,消费过程中所购买的商品质量好坏为消费者最为看重、维权意识最强的部分。

此外,还有涉及价格、虚假宣传、假冒等内容投诉量过千件,而关于人格尊严的投诉量也达到了160件。据了解,这是部分消费者在消费过程中,遭遇商家恶言相向、态度傲慢或服务态度不佳,希望商家向其赔礼道歉。

投诉类别

家用电子产品投诉高居榜首

据记者了解,2017年,我省共收到商品类投诉1.6万余件,占投诉总量的64.79%。其中家用电器、交通工具、日用商品、食品和服装鞋帽类投诉列前五位。相比2016年,首饰及文体用品类和交通工具类投诉增幅明显。

近3年来,家用电子产品的投诉量在各商品类别中持续上升。三湘都市报记者注意到,2015年,这一品类位于商品投诉第2

位,此前的2014年,则位于第4位。这也意味着,近年来,我省消费者购买电子消费品的数量在不断增加。

而服务类投诉数量则为7090件,占投诉总量的28.43%。其中,生活社会服务、销售服务、电信服务、房屋装修及物业服务和互联网服务投诉列前五位。相比2016年,文化娱乐体育服务和教育培训服务投诉增幅明显。

中国福利彩票 3D 开奖信息

2018年1月22日 第2018022期 开奖号码: 9 9 2

湖南省中奖情况

类别	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
单选	857	1040	891280
组选三	756	346	261576
组选六	0	173	0

注:开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准!

中国福利彩票七乐彩开奖信息

2018年1月22日 第2018010期 开奖号码: 14 08 13 02 30 28 03 10

奖池累计金额: 0元

奖级	中奖条件	中奖注数(全国)	中奖注数(湖南)	单注奖金(元)
一等奖	○○○○○○○	5	0	279278
二等奖	○○○○○○●	9	1	22164
三等奖	○○○○○○○	308	7	1295
四等奖	○○○○○○●	758	23	200
五等奖	○○○○○○○	9695	281	50
六等奖	○○○○○○●	12383	288	10
七等奖	○○○○○○○	94913	2391	5

注:开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准!

8 大投诉热点

交通工具类投诉	2761件	增63.18%
食品类投诉	1746件	增31.77%
销售服务类投诉	1145件	增34.07%
首饰及文体用品类投诉	593件	增79.70%
房屋装修及物业服务类投诉	582件	增24.89%
教育培训服务类投诉	188件	增51.61%
文化娱乐体育服务类投诉	121件	增73.91%
老年消费投诉	/	/