



# 2013年我市消费投诉盘点

## 申(投)诉办结率99.1%,为消费者挽回经济损失37.28万元

本报讯 去年,启东工商局12315 消费者申诉举报受理中心共受理咨询3255件,申投诉1134件,举报465件,建议1件,检举2件,其他1件,合计4858件,与2012年全年8283件相比,减少了3425件,减幅达41.35%。

截至2013年12月31日,申(投)诉的办结率99.91%,争议金额137.17万元,为消费者挽回经济损失37.28万元; 举报案件的办结率99.35%,案值32万元,罚款金额38.63万元,没收金额6.03万元。

2013年,我市商品类消费申(投)诉879件,占全部消费申(投)诉案件的77.5%。与去年同期889件相比,减少了10件。服务类消费申(投)诉255件,占全部消费者申(投)诉数量的22.5%。与去年同期216件相比,增加了39件,增幅达18%。

去年,涉及食品类、家用电器、通讯器材的申(投)诉成为排在前三位的热点问题。

2013年食品类申(投)诉仍居投诉首位,数量与2012年相比有小幅度减少,共受理了229件,其中前5位分别为:烘焙食品66件、米面制品15件,烹调作料、肉及肉类制品、乳制品、方便食品均为14件。涉及到的问题主要集中在:食物中含异物、保质期内食品变质、食品包装物伤人等问题。

家用电器类申(投)诉受理了122件,与2012年相比略有上升。主要问题是:(1)商家的宣传与实际相差甚远。(2)售后服务不令人满意,表现在:一、服务、零配件收费报价虚高;二、个别维修点为逃避换货责任拒绝开具维修凭证;三、维修后短期内再次出现故障,消费者被要求二次收费;四、少数维修人员偷梁换柱,使用伪劣零配件或偷换原材料、原配件;五、有商家尽管在电话里答应消费者可以办理退货、换货,但消费者按却迟迟收不到退款或更换的商品。

2013年服务类消费申(投)诉排名前六位的是:

项目	数量	占服务类申诉量	占申诉总量	去年同期	同比增加
电信服务	76	29.80%	6.70%	33	130%
互联网服务	36	14.10%	3.20%	30	20%
制作、保养和维修服务	25	9.80%	2.20%	21	19%
销售服务	24	9.40%	2.10%	11	118%
美容、美发、洗浴服务	23	9%	2%	18	27.80%
其他服务	22	8.60%	1.90%	18	22.20%

通讯产品类申(投)诉共受理了90件,其中有89件涉及到移动电话及配件类产品的质量及售后问题。问题主要集中在两个方面:(1)商家不履行三包义务(2)以次充好的现象比较多。

电信、互联网通讯类申诉居服务类投诉前列。2013年度受理电信类申(投)诉76件、互联网申(投)诉36件,均比2012年有

较大幅度的增加。主要问题集中在:(1)话费误差多;(2)套餐资费标准不透明、套餐退订难;(3)达到一定消费额度赠送的手机出现问题多。

制作、保养和维修服务类申(投)诉再次居服务类投诉前六位之一。主要集中在手机、计算机等电子产品和汽车维修服务上。(董勇 陈燕华)

### 生活智慧



## 日用陶瓷知多少?

### 一、陶瓷分类

(一)按瓷种分。目前市场上流通的主要有日用细瓷器、日用普瓷器、日用炆瓷器、骨灰瓷器、玲珑日用瓷器、釉下(中)彩日用瓷器、日用精陶器、普通陶瓷烹调器和精细陶瓷烹调器等。除骨灰瓷外,其余产品又按外观缺陷的多少或幅度的大小分为优等品、一等品、合格品等。

(二)按花面装饰方式分。按花面特色可分为釉上彩、釉中彩、釉下彩和色釉瓷及一些未加彩的白瓷等。

釉上彩陶瓷就是用釉上陶瓷颜料制成的花纸贴在釉面上或直接用颜料绘于产品表面,再经700℃~850℃烘烤而成的产品。因烘烤温度没有达到釉层的熔融温度,所以花面不能沉入釉中,只能紧贴于釉层表面。如果用手触摸,制品表面有凹凸感,肉眼观察高低不平。

釉中彩陶瓷彩烧温度比釉上彩高,达到了制品釉料的熔融温度,陶瓷颜料在釉料熔融时沉入釉中,冷却后被釉层覆盖。用手触摸制品表面平滑如玻璃,无明显的凹凸感。

釉下彩陶瓷是我国一种传统的装饰方法,制品的全部彩饰都在坯上进行,经施釉后高温一次烧成,这种制品和釉中彩一样,花面被釉层覆盖,表面光亮、平整,基本无高低不平的感觉。

色釉瓷是在陶瓷釉料中加入一种高温着色剂,使烧成后的制品釉面呈现出某种特定的颜色,如黄色、兰色、豆青色等。

白瓷通常指未经任何彩饰的陶瓷。

### 二、选购注意事项

(一)外观质量。消费者首先可查看产品包装箱或箱内文件所标明的产品名称和等级;其次观察产品的实际质量,选购时应尽量选择表面无明显缺陷,器型规整的产品。盘、碗类产品,可将几种规格大小一样的产品叠放在一起,观察其相互间的距离,距离不匀,说明器型不规整。对单个产品可将其平放或反扣在玻璃板上,看是否与玻璃板吻合,以判断其变形大小。对瓷质产品,可托在手上,用手指轻敲口沿,若发出沙哑声,说明有裂纹存在。

(二)彩瓷产品。釉中彩、釉下彩陶瓷的表面看起来很平滑,有玻璃光泽,用手摸明显无凹凸感,观察制品表面无高低不平。

### (三)使用功能。

①选购微波炉用瓷具,应避免有金属装饰的产品,如带有金边、银边或用金装饰的图案或用金属丝镶嵌图案的产品。

②用洗碗机洗涤的产品宜选用边缘较厚带圆弧状加强的产品,因为这类产品在洗涤过程中不易损坏。

③用盛装酸性食物的器皿,应尽量选用表面装饰图案较少的产品。

④选购时还应注意图案颜色是否光亮,若不光亮,可能是烤花时温度未达到要求,此类产品的铅、镉溶出量往往较高。

⑤对不放心的产品,可用食醋浸泡几小时,若发现颜色有明显变化应弃之不用。

⑥对标明用于装饰的产品,不能用于盛装食物。

⑦特别注意那些用手即可擦去图案的产品,这种产品往往铅、镉溶出量极高。

### 投诉实录

## 汽车发动机有积炭怎么办?

### ——一起汽车保养纠纷案例调解启示



【案情经过】2012年9月20日消费者陆先生驾车到某汽车集团启东有限公司进行汽车保养。2012年11月发现发动机上有积炭,陆先生向专业人士进行了咨询,认为经营者提供的机油不合格,引起发动机产生积炭,后至该汽车公司要求帮其免费清洗发动机。经营者认为发动机产生积炭是由于消费者驾驶汽车操作不当引起的,只愿有偿帮其清洗发动机,双方产生纠纷,多次协商不成。陆先生于2013年1月5日到启东消协投诉。

【调查过程】受理投诉当天,启东消协工作人员联系该汽车公司,该公司负责人称消费者汽车此次保养已超出了里程数,

汽车发动机产生积炭是消费者自身原因造成的,与公司无关;工作人员接着又对消费者情况进行了解,消费者是拥有二十多年驾龄的老驾驶员,驾驶经验丰富,购买的汽车使用还不到两年,并且对经营者提供的机油进行了检查,发现机油瓶外并未标明生产厂的厂名厂址。

【简单评析】经营者提供的机油未标明生产厂的厂名厂址违反了《产品质量法》二十七条的规定,根据《江苏省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第十八条规定,经营者应承担赔偿责任。消费者超出了汽车使用说明上规定的里程数进行保养,对汽车使用也有一定

的影响。鉴于目前的检测水平,很难确定积炭到底是机油的质量问题还是使用不当造成的,因此由经营者和消费者各担一部分责任。调解结果还是比较合理的。

【处理结果】工作人员组织双方调解,最终双方达成协议,经营者帮消费者清洗发动机四次,承担清洗费和工时费,消费者承担材料费。

【提示警示】消费者注意了《消法》及一些条例的规定,便于及时维权。车主应与保养方签书面协议,尽可能具体、详细并且责任分明发生消费纠纷时解决的途径要明确。  
启东工商局消保科 陈艺丹

### 消费曝光

## 网售鞋服三成多不合格 京东、一号店等被约谈

上海市工商局日前对京东、一号店等多家网站销售的鞋类、服装等家居用品进行了质量监测,抽检不合格率为36.7%。上海市工商局就此召开了行政约谈会,要求一号店、百联E城、京东商城、东方CJ等网站经营者加强自律意识,认真履行商品质量把关义务。

此次对一号店网上超市、东方CJ、百联E城、RANDA网店、京东商城等5家网站销售的13个品牌38个批次鞋类商品进行了质量监测,共抽查38个批次样品,19个批次不合格。其中,百联E城销售的鞋类不合格率最高。不合格项目主要如下:

9个批次钢勾心不合格。集碧(上海)商贸有限公司销售的标称由苏州市秀姿实业有限公司生产的“RAN-DA”牌时装女鞋(型号规格:2687),钢勾心弯曲性能检测结果为断裂。钢勾心项目不合格会造成鞋类整体变形,穿着不稳定,可能导致崴脚、摔倒。

6个批次耐折性能不合格。集碧(上海)商贸有限公司销售的标称由苏州秀姿实业有限公司生产的“RAN-DA”牌时装女鞋(型号规格:2751),耐折性能实测为鞋底断底。该指标不合格,鞋底容易产生裂纹或断底,帮底处结合部位容易开胶,影响外观和使用。

此次对绿叠子、水星家纺、粉红大布娃娃、东方CJ、百联E城、京东商城、1号店、东方国际KOOL等8家网站销售的17

个品牌60个批次服装等家居用品进行的质量监测显示,有17个批次不合格,不合格率为28%。不合格项目主要如下:

9个批次纤维含量不合格。有的违反规定,随意标注纤维含量名称,有的纤维含量实测值与标称值明显不符。其中,百联电子商务有限公司销售的标称由爱汶服装设计(上海)有限公司生产的“晶滴罗澜”牌服装(型号规格:M\*2;款号:GLB-WQJ-126-J),标称为:面料100%涤纶、里料100%全竹,实测为:面料92.7%聚酯纤维、7.3%氨纶,里料100%粘纤。

目前,上海市工商局已责令相关网站经营者停止销售不合格商品,并将上述案件线索移送分局立案调查。相关网站经营



者已全部制定了整改方案,承诺对库存的不合格商品立即停止销售,及时下架;对已销售的不合格商品实施无条件退、换货,尽量挽回消费者损失。

# 学习雷锋榜样 践行启东精神 汇聚道德力量

启东市新闻信息中心 宣