

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博:@青年消费投诉
栏目合作:市民信箱 mail.sh.cn

单月99条投诉 第二期“青年消费投诉黑榜”发布 韵达快递再排首位 威尔士健身并列

本报推出第一期“青年消费投诉黑榜”已经一月有余,相关榜单也得到了读者的支持和认可,我们也对榜单成型过程中遇到的问题进行了一系列的修改。今日,第二期“青年消费投诉黑榜”发布,榜单内容囊括2013年3月一整月本报所受理的消费投诉线索的数据分析,本期榜单88家企业上榜,韵达一月3条仍高居榜单榜首。

本报实习生 郭志浩 记者 罗水元



》企业

88家企业被投诉 韵达单月最多仍居榜首

2013年3月,本报共收到各类消费投诉共计99条,涉及相关企业88家,其中针对韵达快递的投诉共有3条,例如韵达不愿意送货上门;服务质量差;送货后遭到快递员电话骚扰,也体现出了韵达快递在服务方面的问题不小,一个月3条投诉让该企业仍高居第二期“青年消费投诉黑榜”榜首。除了韵达快递之外,威尔士健身本月也有3条投

诉,都涉及其相关配套服务,也让该企业与韵达快递并列本期榜单第一。

除了上述两家企业外,奥银房产的不诚信经营欺瞒购房者遭市民2次投诉、科拉胜建材商场经营乱象也遭市民诟病,伦特微服务质量、淘宝网商户态度恶劣、中国电信收费不清等问题也受到市民不同程度的质疑。

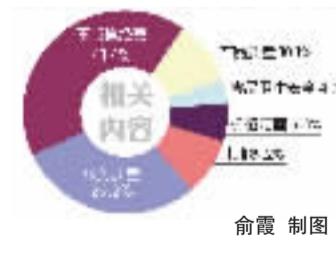
》行业

电商、家电共22.2% 两大行业仍是大头

3月份一个月来,在收到的所有投诉中,涉及电商类的投诉为12条,约为总数的12.1%;家电行业的投诉比例约为10.1%,共收到10条投诉;涉及房产行业投诉的共计9条,占到总比例的9.0%;物流行业相关投诉共8条,约占总数的8.0%。此外,本月美容行业投诉有所增加,99条投诉中涉及5条,占到总数

的5%左右。

通过两期榜单的对比能够发现,电商行业以及家电行业的投诉一直都高居不下,成为了榜单中的大头,电商类的服务流程和家电产品质量、售后等问题也是市民最为关心的内容,如何更好地改善并做好这类工作也是相关企业服务过程的重中之重。



俞霞 制图

》内容

商家经营不诚信最受质疑 占41.4%

本月榜单的投诉内容经过多次精心分类以及整理,我们发现涉及商家不诚信经营的投诉共计41条,占到总比例的41.4%,由此可见,对于部分商家的某些经营行为消费者存在不少的疑虑。上期榜单涉及较多的有关商家服务

方面的投诉,本月仍有29条,占总比例的29.2%;而针对所购产品品质的投诉共计10条,占总数的10.1%。

此外,对于食品卫生安全方面的投诉有4条,占到4%;对价格方面的质疑有6条,占6.1%。

》维权现场



杨先生出示所购房屋的房产证。

本报记者 丁嘉 摄

渤海房产承诺转售房屋 一年未兑现 商家相关人员表示今年内尽力做到

本报讯 记者 罗水元 在山东渤海房产有限公司(以下简称“渤海房产”)承诺将第一套房屋转售或收购的前提下,杨先生于2011年通过对方相继购买了两套房屋。然而,时间过去了一年多,杨先生那套待售的房屋还没有转手。3月26日,本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访后,渤海房产承诺将于今年兑现。

山东连续买房两套 商家承诺为顾客转售一套

2011年4月,渤海房产在上海推广威海银滩海景房项目。杨先生相中了乳山市“香格里湾”小区一套总价27万多元的普通装修房子。很快便交齐房款,办理了购房手续。

之后,他又看中了“蓝湖景苑”一套48平方米精装修房,面对21万多元的总价,他再次心动,并觉得此套房屋较之前一套更适合自己。只是,因之前已购买了一套,就忍住了。

杨先生说,回沪后,渤海房产上

海办事处负责人郑先生就联系他购买位于蓝湖景苑里的房屋,经对方进一步推荐,他在对方表示愿意先行代他支付2万元定金并愿意将之前所购房屋转售的情况下,他决定购买这套房子。

2011年5月初,杨先生与郑先生签署了《承诺书》称,郑先生个人或渤海房产务必于2011年10月底前将杨先生之前所购房屋转售,每平方米转售价不能低于杨先生的购买价。在此期限内,如果成功将该套房子转售,产生的利润中30%归郑先生所有;如果未能在此期限内将房屋转售,就由他所在的渤海公司“全资收购”,收购价为杨先生的购房价与所交税款之和,共计28万多元。《承诺书》上有郑先生的签名和渤海公司的公章。

郑先生将这份承诺书交给杨先生,还保证说,只要杨先生购买蓝湖景苑的房屋,他肯定能将香格里湾的房屋转售出去,听到郑先生的承诺,杨先生才最终决定购买蓝湖景苑的房屋。

过期一年多未转售 律师认为承诺方应担责

杨先生表示,办理两套房屋的购买手续后,他便向郑先生催要第一套房屋的产证,对方一拖再拖直至2011年9月,他才拿到该房屋产证。此后他要求对方兑现承诺,及时将该房屋转售。但对方一直没有兑现,到后来干脆不接他电话。

几经周折,记者联系到了郑先生,他称杨先生所述情况属实,但他人在山东不能马上处理。郑先生口头承诺,今年内将“以个人全部能力”,将该套房子“作为主销房卖掉”。

上海申骏律师事务所赵星海律师认为,房产销售中,销售公司与顾客所签《承诺书》在不违反法律法规情况下有效,发出承诺的一方应继续履行其承诺,即使《承诺书》上没有明确具体的违约责任,由于承诺兑现期已过,只要顾客有足够证据证明因此造成了损失,承诺方也应承担其延期兑现承诺产生的责任,对顾客进行赔偿。

》投诉反馈

三星冰箱维修遭“李鬼”

市民 陆先生 投诉:因为家中三星冰箱不制冷,3月20日,我在网上搜到了自称是三星冰箱维修官方网点的400热线,在电话中,我曾多次确认对方是否真的是三星的官方客服,得到了他们肯定的回答。当天下午,一名李姓师傅就来到家中维修,但当天不但冰箱不制冷的问题没修好,还把冰箱内原本正常亮的灯泡修坏了。

当时只有我妈妈一人在家,这师傅向我妈妈保证问题差不多查清了,第二天再来修一下就好。此后他让我妈妈先支付维修费用500多元,我妈妈就先给了他385元,还有100多元准备第二天来后再给。结果,第二天维修师傅没有上门,拨打电话后对方就直接挂断电话,最后竟无人接听。

记者 朱迪 反馈:在接到陆先生

向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映的情况后,记者尝试拨打了陆先生提供的400热线,但电话始终处于无人接听状态。了解到,三星官方客服电话为4008105858,陆先生之前遇到的是三星“李鬼”客服。据了解,陆先生家的冰箱经三星专业人员检查后发现的确有人为修坏的情况,最后只能作报废处理。