



新浪微博: @青年消费投诉  
栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

# 第三期 “青年消费投诉黑榜” 今日发布 不满商家服务质量首次升至投诉首位

继本报第二期“青年消费投诉黑榜”达到一个投诉量的峰值后,今日,第三期“青年消费投诉黑榜”就将发布,榜单内容囊括2013年4月本报所受理的各类消费投诉线索的数据分析,4月投诉量总数60条,其中不乏驾校收费等一些老大难问题,而消费者对于商家服务质量的不满也超越上月对商家不诚信经营的质疑,成为投诉的大头。

本报实习生 郭志浩 记者 罗水元



## 》行业

### 电商13.3%依旧领跑 电讯11.6%紧随

第三期“青年消费投诉黑榜”电商、家电两大行业是投诉集中地,此次“青年消费投诉黑榜”中,消费者对于电商行业的投诉仍居高不下,占总量13.3%的投诉量,也电商依旧领跑着行业黑榜。送货不及时、无故取消订单、送货上门后货物出现问题等常见情况依旧是普遍的投诉对象,而电商行业似乎对于这些问题也无解决之法。

除了电商外,本月消费者对于电讯行业的投诉量激增,11.6%的比例也让电讯行业牢牢占据行业投诉榜第二位,在这其中,电讯行业收费

明细不清、发票开具速度缓慢等问题饱受消费者质疑,这也是电讯行业本期“冲榜”的重大原因。

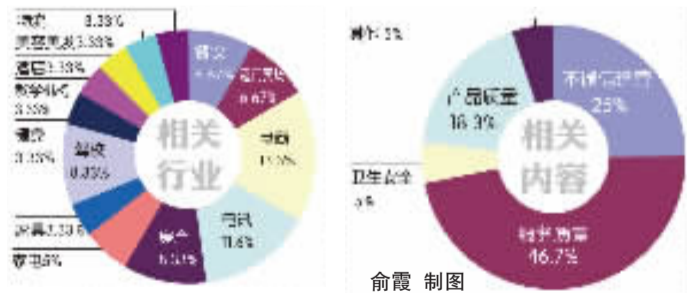
除开领跑的两大行业外,驾校方面,申通、晟豪两大驾校的收费问题也受到了大量的关注,8.33%的比例也让驾校行业紧随在两大行业之后。此外,餐饮行业和超市卖场各有4条投诉,占总比例的6.67%,而家电行业仍占有5%的比例,健身、美容美发、教学机构、物流的投诉也有3.33%,本期行业方面投诉相对集中,也反映出市民对于这些行业的关注度在逐渐上升。

## 》内容

### 商家服务质量本月关注度最高 占46.7%

一改上月商家不诚信经营投诉占总量近半的风格,第三期“青年消费投诉黑榜”投诉内容头名针对的是商家的服务质量,无论是电商、电讯,还是物流、健身、餐饮、酒店,本月都因服务质量的问题或多或少引起了市民的不满,导致投诉量激增。

而上月占首位的商家不诚信经营问题,本月依旧存在,占总量的25%,较上月有所下降。此外,产品质量仍受到市民关注,11条相关投诉占到总数的18.3%,也成为三大投诉内容之一。有关卫生安全方面的投诉有5条,占总数5%,也应引起相关商家的注意。



## 》企业

### 申通、晟豪两驾校收费问题 引学员质疑

4月份,本报共收到对于52家企业的各类投诉。在“青年消费投诉黑榜”的上榜企业中,6家企业,驾校、电商各占其二。申通驾校某教练员私下收费后不安排学员考试被屡次投诉。而晟豪驾校有第三方人员收费,但学员考证无果的情况经常发生,也引起了市民

的关注。

电商方面,京东和新蛋网都榜上有名,服务质量和电商某些商铺的产品质量引发了市民的投诉,也希望相关商家可以更好地规范旗下商铺的经营行为。此外长城宽带因服务质量,三洋电器因产品质量也遭受到了市民一定量的投诉。

## 》维权现场



Qbake原味坊关门,消费者手中储值卡不知如何处理。

本报记者 丁嘉 摄

# Qbake原味坊关门 储值卡成“废卡” 有律师表示 可通过工商与商家联系解决

市民楼小姐向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,今年1月发现家附近的一家Qbake原味坊关门,不知该如何处理手中剩余的一张储值卡。记者了解到这家德式面包店早在去年11月底就关闭了沪上所有门店,而作为接盘方的克莉丝汀有关人士则表示,合作协议并不涉及门店经营行为,故此售后问题需要和德方进行沟通,看是否能出具解决办法。

本报记者 俞轲岭

### 原味坊关门 储值卡成烫手山芋

今年1月,楼小姐持一张还剩下近500元的Qbake原味坊现金储值卡,到家附近的家乐福万里店一楼门店内买面包,但意外地发现门店已经关门。此后楼小姐又去了另一家门店,发现同样已经关门。楼小姐告诉记者,去年下半年还去消费过,且直到她发现门店关门,也从未收到过这家公司关于关门、退卡的短消息或电话。对于手上这张储值卡,楼小姐坦言不知该如何处理。

4月23日,记者来到家乐福万里店,发现原本Qbake原味坊的门店已经改头换面,汉堡王门店的装修正在进行中。“原味坊?关了大半年了吧。”家乐福一位穿着白色工作服的男士说,“好像去年十一月还是十二月就关掉了。”记者随后发现原本位于新闻路、

陕西南路路口的原味坊门店也已不在,仅有“始于1885年的德国优质烘焙”字样还在“诉说”着曾经。

记者了解到,原味坊所在的卫航烘焙食品(上海)有限公司去年12月7日曾发表“公告”,称“由于经营战略的调整,本公司已自2012年11月28日起停止生产经营”。“公告”还表示,如消费者持有抵用券、储值卡或代金券,该公司会负责从去年12月10日至今年1月31日间回购。记者拨打“公告”上的咨询电话时已无法接通,而原味坊的官方微博在去年11月16日后也再无更新。

### 接盘方克莉丝汀称 协议不涉及经营行为

有媒体曾报道,Qbake原味坊关闭了沪上全部14家门店后,经过多方寻找与谈判,最终与克莉丝汀达成合作协议,由克莉丝汀全面接盘原味坊

在中国的资产。了解到此事后,4月23日记者电话联系了克莉丝汀国际控股有限公司人事行政副总裁于鸿文先生,得知确有协议,但本质非收购。

“今年1月份签署的协议,我们接手了原味坊的固定资产,包括所有门店的设备。”于鸿文说,“但该协议里没有提到售后方面的问题该如何收尾,因为协议本身不涉及原味坊旗下门店的经营行为。”

此外还负责客诉事宜的于鸿文表示,在接到记者来电前并不知有其他消费者向克莉丝汀反映过此类情况,但克莉丝汀“原则上是愿意积极协调此事”。

“基于长远发展,这类投诉的客户可能是克莉丝汀的潜在客户,我也会和原味坊的德方去积极推动,看看这件事情怎么解决,同时还要评估像这类投诉还有多少,争取给客户一个满意答复。”于鸿文说。

## 》律师说法

### 消费者可通过工商与商家联系

针对楼小姐从未收到短信或电话一说,上海盛联律师事务所徐游律师认为,Qbake原味坊的“回购”声明的合理性存在问题。“不是说简单贴个告示就说明义务完成了,告示的形式如何、时间长短、强度大小都对消费者

会存在不同影响。假设消费者所言属实,商家未做到应尽的责任。”此外徐游律师说,如果克莉丝汀的接盘行为确实不涉及原味坊的经营行为,那么消费者找克莉丝汀要说法并不合适。

记者采访时也获悉卫航烘焙食

品(上海)有限公司的工商营业执照已经注销,不过徐游律师说消费者仍有渠道联系到该商家:“即便注销,如果商家存在还未了清的责任,消费者可通过工商了解到商家代表人在注销信息上所留的联系方式。”