

上半年消费投诉有热点——

手机、汽车、预付费  
三样让人不省心

## 核心提示

昨日从市工商局获悉,今年上半年该局12315投诉举报中心共接到各类投诉5869件,其中手机、汽车和预付费消费等成为上半年的投诉热点。

## 1 买手机遇闹心事

市工商局统计数据显示,上半年,该局12315执法网络共受理消费者投诉5869件,其中商品消费投诉4120件,服务消费投诉1749件。目前,已处理5768件,为消费者挽回经济损失585.24万元。

在商品消费投诉中,通信器材类投诉615件,其中手机投诉占通信器材类投诉的85%。消费者反映的问题集中在产品质量不过关,售后不履行维修义务、不按规定填写维修记录等方面。

市工商部门提醒消费者,如今手

机品牌多,一些厂商为抢占市场不断拉低售价,导致产品质量难有保障。消费者选购手机时切莫贪图便宜忽视产品质量及性能,尽量购买市场占有率高、制造技术成熟、口碑良好的手机品牌。

同时,消费者在选择手机销售商时,应选择证照齐全的专营店、手机卖场。商家将手机出售给消费者时,应向消费者提供三包服务卡等。

此外,消费者送修手机后,可以要求商家如实填写维修记录。

## 2 购车也易遇不爽

今年上半年,我市工商部门共受理汽车投诉132件。消费者反映的主要问题有:新车存在质量问题,行驶不久便出现故障,被迫返店修理;经销商隐瞒实情,将车体受损的车辆喷漆处理后当新车销售;降低售后服务标准,将免费服务改成付费服务;违约不承担责任,部分经销商不按销售合同约定的时间向消费者交付汽车,消费者要求退还订金被拒。

市工商部门提醒消费者,购车时一定要与商家签订购车合同,明确标

注交车时间和双方的违约责任。

消费者买车时不要急于提车,应先检查汽车内饰是否完好、车身是否有擦碰或修补痕迹。如果消费者购买的是进口车,还应向商家索要进口证明等。

按照国家有关汽车的三包规定,家用汽车包修期限不低于3年或者行驶里程6万公里,以先到者为准。家用汽车三包有效期限不低于2年或者行驶里程5万公里,以先到者为准。家用汽车包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。



绘制 雅琦

## 3 预付费消费藏风险

上半年有关居民服务类的投诉有468件,主要集中在理发及美容保健、洗浴等行业。部分商家推出预付卡优惠活动吸引消费者消费后,随便更改有效期,或店面转手后店主不再承认之前的预付卡等。

针对预付费消费方面存在的问题,工商部门提醒消费者,在选择商家时,应先了解其经营状况,尽量选择经营时间长、信誉度高的。

购买预付卡时要与商家做出书面约定,例如预付卡的使用范围、期限、退款条件等。最好不要购买金额较大、使用期限较长的预付卡。

商家自行提出“最终解释权归商家所有”的说法属霸王条款,消费者有权拒绝。

此外,如果消费者发现商家突然关门停业,应及时向工商部门投诉,必要时也可以向公安机关报案。

本报记者 王蕾 通讯员 李二帅 赵梅香



## 狄鲁宜:从家乡美食中掘金

## 【创富主角】

2009年,狄鲁宜从老家山东济宁来到洛阳,与妻子开了一家济宁特色小吃店。为确保菜品品质,狄鲁宜不惜成本从家乡采购原料。目前,他的小店每天接待顾客200余名。

## 【创富过程】

## ■家传手艺 创业“金点”

2009年,狄鲁宜与妻子来到洛阳。为了赚钱养家,他四处打工,但收入微薄。

一天,他和妻子到老城区吃饭,发现北大街附近各类小吃店生意火爆。于是,狄鲁宜和妻子商量开一家地方特色小餐馆。

“我们那儿有一种特色小吃名为甃(bèng)肉干饭,我们家又有家传手艺,或许能打开市场。”狄鲁宜和妻子说。

2009年6月,狄鲁宜和妻子在老城区莲花寺街租下一间门面,开始了创业之路。开业之初,狄鲁宜在店内打出招牌,第一次进店的客人可免费试吃部分食品,起到很好的宣传效果。

3个月后,狄鲁宜的小店日均接待顾客量就上升至100人。

## ■购进食材 不吝成本

制作甃肉干饭,最关键的一种原料就是酱油。为了保证菜品味道正宗,狄鲁宜不吝成本,坚持使用济宁产的酱油。另外,甃肉干饭还有一种配菜叫豆腐包肉,这种看似普通的食材,狄鲁宜也要从济宁购进。

夏季天气炎热,肉类制品容易变质。为确保食物新鲜,狄鲁宜严格控制食品供应量,当天加工当天销售,宁可少卖一点,也不出售隔夜食品。

## ■拟开分店 品质不降

“我已经到河西区、西工区等地考察过多次,今年的目标是开一家分店。”狄鲁宜说,“现有的店面太小了,晚来的顾客只能在店外等候,很不方便。”

狄鲁宜说,这两年陆续有人上门要求开加盟店,反复思考后,还是决定先开分店。分店由自己管控,菜品由总店统一配送,这样能保证菜品品质不降低。

“山东老家还有一些小吃很有特点,将来会考虑在分店中增加菜品。”狄鲁宜说。

## 【创富点评】

## ■特色小吃地道很关键

洛阳商业联合会副秘书长王鹏:开一家特色小吃店,门槛比较低,适合夫妻创业。如今,市区随处可见地方特色小吃店,有些店面经营不久便关门,究其原因,还是菜品不够地道。

外地来洛的创业者利用家乡美食致富的想法是对的,但应注意不同地域的食材各有特点,只有从小吃发源地引进食材,才能确保原汁原味,才能被大众认可。

另外,有些经营者看到店内生意红火后,为降低成本在原材料选购和加工上偷工减料,这样会砸了自家招牌。菜品只有做到真材实料,才能有口碑,从而增加客流量。

本报记者 王蕾



讲文明树新风 公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

中国日子  
呱呱叫

春江暖日稻花,  
开心喷呐鸣鸭,  
日子红火呱呱。  
锦绣如画,  
和美幸福人家。

铁林



中国网络电视台制 河南舞阳 胡庆春作