2011年菏泽市消费投诉热点公布

三成多投诉涉及家电行业

本报菏泽3月14日讯(记者 崔如坤 通讯员 代广成) 近日,菏泽市消费者协会对2011年菏泽市消费投诉较多的行业以及投诉热点内容进行了公布,涉及家电、汽车、快递等多个行业。其中,家电"三包"投诉数量居高不下,占投诉总量的三成以上,汽车领域投诉数量增加,较上年增长13%。

据统计,2011年菏泽市各级消协组织共受理消费者投诉2783件,解决2676件,投诉解决率为96.16%,为消费者挽回经济损失314.3万元,接待来访、接受咨询10526人次。分析2011年消费者投诉情况,投诉主要集中在快递服务、通信服务、预付款消费、金融服务、家用电器、电动车(轿车)、汽车消费、手机、物业服务、商超促销打折等十个方面。

在所有的投诉中,家电"三包"投诉仍居高不下。2011年共受理851件,占总投诉量的31%。问题主要是消费者对售后服务不满意。

随着私家车的普及,汽车消费领域中的问题逐渐凸显,汽车类投诉数量急剧增加,全年共受理投诉695件,较上年同比增长13%。销售、售后、维修等环节均有消费者反映的突出问题,热销品牌加价提车、经销商未能在约定日期交车、汽车维修保养收费不透明、零配件价格偏高、汽车性能故障"只修不换"现象严重等问题成为投诉热点。

作为今年的投诉热点之一,预付款消费领域的不规范现象引起了工商部门的注意。

工作人员介绍,美容、美发、洗车、健身等预付款消费较为集中的行业成为消费者投诉的热点。一些经营者在格式合同或者签订的合同中,设置各种不合理条款,加重消费者的义务,免除经营者的责任;常以"最终解释权归商家所有"等形式推卸责任,格式合同涉嫌霸王条款。二是夸大宣传,虚假承诺。此外,常见的"坑人伎俩"就是用免费体验、持卡打折等手段片面夸大商品和服务的功效,引诱消费者办卡,而消费时服务质量大打折扣,甚至出现强制消费等问题。而预付款消费风险较大,不法经营者在经营情况不善时,有的改头换面,对以往售出的消费卡概不承认;有的甚至携款而逃,对消费者利益造成损害。

消费维权 误区莫进

本报记者 董梦婕 通讯员 朱殿立

随着"3·15"宣传越来越深入人心,消费者的维权意识明显增强,但个别消费者对自己的权利和义务认识模糊,在维权的过程中存在着诸多误区。对此,工商执法人员提醒消费者,要积极学好、用好《中华人民共和国消费者权益保护法》,在维护自己的合法权益时要保持理性冷静的维权心态,实事求是依法维权。

误区一:所有消费都可投诉

案例:牛先生是一家工厂的老板,随着工厂规模的不断扩大,牛先生决定添置几台生产用的机器,为节省经费,牛先生向南方某小厂家抛出了订单。后来发现机器存在问题,他便多次与对方联系要求退货,但均遭拒绝,牛先生只好向消协进行投诉。消协工作人员告诉他,这不属于消协受理范围。

消协提醒:《消法》规定,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受《消法》保护。因此,那些为了生产经营而购买、使用的商品或接受的服务是不属于《消法》所受理范围内的。

误区二:所有商品都可投诉

案例:2011年11月份,王先生向东明县消协投诉称,他于2011年2月份购买的摩托车后减震器杆断裂,找商家保修,遭到商家拒绝。消协工作人员查看摩托车的保修卡发现,摩托车的保修期限有行驶公里的限制。因王先生的行驶公里数已远远超过规定,因此只能付费维修。

消协提醒:两种情况下,消费者购买的商品出现问题,消费者协会不予受理。一种是超过保修期的商品;一种是使用不当、人为造成的损坏。而摩托车不仅规定了"三包"的时间期限,还规定了行驶里程数,消费者应注意。

误区三:商品、服务有诈可"假一赔十"

案例:今年1月,刘先生以280元的价格购买了一条名牌腰带,使用时才发现,这条腰带是假冒伪劣产品。刘先生向消协投诉,要求商家按照"假一赔十"的规定赔偿损失,并支付价款10倍的赔偿金。

消协提醒:根据《消法》规定,非食品类商品一赔五或一赔十等赔偿要求是没有充足法律依据的。此外,对于食品类情况,消费者有权依法要求商家"假一赔十"。

误区四:凡与消费"有关"都可投诉

案例:去年10月,东明某中学的学生林某,在某商店门口不慎将放在衣服口袋的手机遗失,且不清楚是被偷走还是掉了。事后,林某向消协投诉,被告知应该及时向公安部门报案。

消协提醒:消费者丢失物品通常应及时向公安部门报案。当然,如果消费者在超市将物品交由存包处保管,领取时发现物品丢失,消费者协会则可介入调解。

误区五:所有投诉都可得到精神赔偿

案例:小冯看上了一件连衣裙,很是喜欢,试了好几遍并没购买。导购小姐笑她:"小腿那么粗,还想穿裙子……"小冯觉得丢面子,与导购小姐争吵起来,并向消协投诉。经过调解,导购小姐愿意向小冯道歉。可是小冯却要导购小姐赔偿自己500元精神损失费。

消协提醒:《消法》第43条规定:经营者侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的,应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉,并赔偿损失,但要求不应"过分"。

误区六:索赔漫天要价

案例:黄先生在某商场购买了四袋某品牌混沌,其中一袋变质,便向商场索赔2000元。另有一位消费者在啤酒里发现了浑浊物,曾向饭店索赔5万元的精神损失费。

消协提醒:日常消费投诉中,大多是因产品质量、数量等出现问题,一般不存在人为恶意的主观意识,因此通常的解决方式为退货、返还重做、赔礼道歉等,而精神损失赔偿之类的则要有特定的条件。此外,如果要索赔误工费等,消费者也应提供确切的证据,不能信口开河。

误区七:异地消费回家投诉

案例:消费者孙女士在外地旅游时购买某品牌化妆品一瓶,后发现涉嫌假冒伪劣,在与经营者协商未果后,因担心当地消协偏袒,选择返回东明县消协投诉。

消协提醒:不少消费者在异地购买的商品出现质量问题,或因为赶时间,或因为对外地维权部门不信任,往往会在返程之后再投诉,但此类消费投诉一般应由被投诉经营者所在地的消费维权部门受理调解。

误区八:无证据投诉,造成"无头案"

案例:一消费者在集贸市场购买了海鲜,在食用中感觉有问题,但没有保存证据,而是全部食用后才到消协投诉。

消协提醒:不少消费者在维权时,不注意索要票据和保存相关证据,致使一些投诉成了"无头案"。而一些消费者贪图便宜,到一些无证照经营店消费,等到消费者发现有问题时,商家已经关门走人了。

误区九:所有纠纷消协都要受理

案例:家住东明菜园集镇的李老汉,来到东明县消协投诉,称本村经营化肥生意的刘某欠他5000块钱,讨要了几次,刘某都没给,请消协给主公道。

消协提醒:根据《消法》规定,有9种情况投诉不予受理:1.经营者之间购销纠纷;2.消费者个人私下交易纠纷;3.商品超过规定的保修期和保质期;4.商品标明是"处理品"的(没有真实说明处理原因的除外);5.未按商品使用说明导致商品损坏或人为损坏的;6.被投诉方不明确的;7.争议双方曾经达成调解协议并已执行,没有新情况、新理由的;8.法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的;9.不符合国家法律、法规有关规定的。

支招

进口食品越来越多 真真假假这样辨别

本报记者 董梦婕

随着市民生活水平的提高,档次高的进口食品已经走进了普通家庭的生活,想吃洋食品再也不是难事,但是如何辨别真假可难坏了消费者。

菏泽市工商局执法人员提醒消费者,选购进口食品时,要先看外包装上是否有规范的中文标签,如果没有则可能是假冒伪劣商品或走私品;另外进口食品检验合格后,出入境检验检疫部门都会出具卫生证书,卫生证书上的信息与实际销售产品包装上的信息内容完全一致,消费者不确定进口食品的真假时,可以要求商家出示产品的卫生证书。对没有卫生检验检疫证书的进口食品,或中文标签不标准的现象,消费者要谨慎购买。

提醒

购物小票看仔细 认真核对莫大意

本报记者 董梦婕

对超市的购物小票,消费者也许并不陌生,但却很少有人能在购物后,仔细核对是否有误。

据了解,超市小票暗藏"猫腻"的投诉主要有四种:一是商品"变身",例如本来是购买的"纸巾",在小票上却摇身变成了"香皂";二是单价"涨价",店内的价签上标的是优惠价,而收银台核算时,小票上的价格却变成了原价;三是单价"打折",总价却"不打折",就是陈女士遇到的这种情况,小票上标的单价是优惠价,总价却以非优惠价核算,这种方式较为隐秘,消费者不易发现;四是模糊指代,例如小票上只标明"特价商品"等字样,并没有标明具体的商品名称,给消费者核对价格造成障碍。

消费者去超市购物中,除了要仔细检查商品的生产日期和保质期,还要留意商品标签价格,特别是在付款之后,要注意查看小票上的商品名称是否与所购商品一致;小票上商品价格与店内明示的价格是否一致;总价是否出现了差错,做到明明白白消费。

一旦发现错误,应及时向商家反映,提醒商家及时更改,这样既避免了自己的损失也使更多的消费者受益。如若协商不成,可向工商、消协部门投诉。