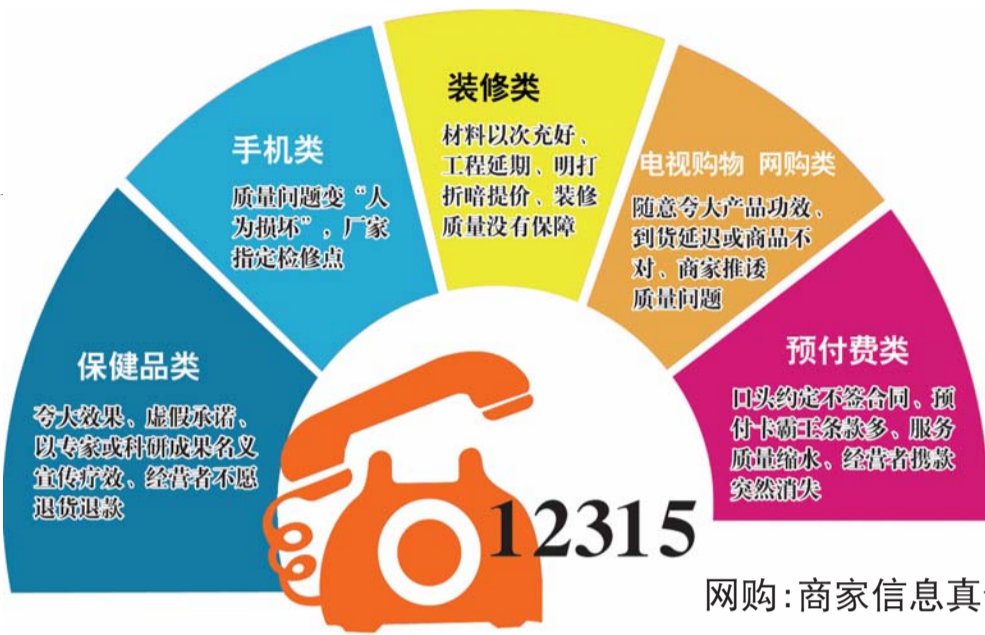




保健品、手机、家装、网购、预付卡消费、这里边“猫腻”可真不少 五大消费维权问题您遇到过吗

本报记者 赵兴超
通讯员 高贺

距离今年3·15国际消费者权益日还有10天,泰安市消费者协会发布去年五大类消费维权案件分析。去年受理的消费投诉问题中,有五大类常见问题,分别涵盖保健品、手机、家庭装饰、网购、预付费消费等方面。



天天3·15 我们一起维权

买房买车、参加教育培训、就餐、旅游、享受银行金融服务……,您是否碰到过消费维权中“憋屈”的事儿?您遭遇侵权是忍气吞声?还是面对某些“霸王条款”无能为力?您在消费中遇到欺骗、不满、不公或者发现商家任何违法违规行,都可拨打本报热线6982110反映,我们会及时将信息总结反馈给有关部门,帮助您维护合法权益。

保健品:夸大宣传太离谱

随着人民生活水平的提高和对健康的重视,保健品市场火热,消费侵权案件也呈上升趋势,消费者有关保健品投诉的主要问题是夸大效果、虚假承

诺、以专家或科研成果名义宣传疗效、经营者不愿退货退款等问题。
市消协提醒:消费者要理性对待保健品,在购买前不要轻信传言和厂商

的宣传,要认真咨询和听取医生的意见,千万不能把保健品当成药品使用,否则会延误病症治疗;保存好发票和相关资料,以备发生纠纷维权时使用。

手机:“人为损坏”商家说了算

手机作为目前人们最普遍的通讯工具,其质量和售后服务情况让人堪忧。在很多情况下,“人为损坏”成为了商家的“挡箭牌”。故障是手机本身的质量问题还是消费者使用过程中操作不当所致,当消费者将损坏的手机送修时,只能到厂家

指定的客服维修点去检修,由商家定性,缺乏公正性。
市消协提醒:消费者要掌握一些鉴别水货手机的基本知识,如通过察看有无贴“进网许可”标志、查询手机IMEI码是否一致、手机说明书是否有中文等来辨别。建议消

费者购买手机时,一定要让经营者出具发票、三包凭证,并详细记载购买日期、品牌型号、机身号;维修时要求维护人员在三包凭证上写明维修情况,详细记载维修时间、故障内容、维修程度、维修人员姓名,这些都是依法维权和退换货的重要凭证。

装修:材料以次充好

家庭装饰是个系统工程,耗时长、环节多、专业性强,消费者很难主动把握。一些装修公司往往趁机给消费者人为设置一些陷阱,赚取更多利润。投诉主要集中在材料以次充好、工程延期、明

打折扣暗提价,装修质量没有保障等方面。
市消协提醒:一是注意报价陷阱,看上去很优惠的报价,要警惕明打折扣暗提价;二是注意工程计量不透明,以模糊的计量方式增加成

本;三是注意代购回扣,尽量自己选料;四是注意偷工减料,以次充好;五是注意承诺多、兑现难,装修公司为了揽客源大搞“承诺”,搞文字游戏,蒙骗不懂行的消费者。

老人存款“存”成保险

银行、保险公司答应协调处理

本报泰安3月4日讯(记者 赵兴超) 针对银行金融领域消费维权问题,本报昨日开通3·15金融维权热线。两位老人都在存款时被“忽悠”买成保险,相关银行、保险公司表示将协调处理。

4日,接连有多位市民打入咨询电话,咨询强制收费、霸王条款、存款变保险、信用卡被盗刷、办贷款被捆绑信用卡、理财产品收益不达预期不透明等问题。家在泰山区的刘道富先生打进热线诉说自己存款“变”保险的烦心事。

2011年,刘先生在擂鼓石大街一家银行网点存

款时,被一名工作人员以“高利息存款方式”的说法忽悠,把本来想存定期存款的8万元买成一份中国人寿分红险。“我今年65了,花眼看不清字,稀里糊涂买成保险。”刘先生说,工作人员承诺红利比存款高,可三年来他一次分红也没看到,保险公司也没有联系过他。因为上了年纪,刘先生想把钱提出来随时取用,可没到期也取不出来,心里既无奈又后悔。

市民刘勇喜先生的遭遇也类似,2011年在唐警路一家银行网点,把3000元存款买成了保险。2年后他发现保险不像当初工作人员说的“交五年

就行”,想取出得等到2021年。“一年要存3000块钱,五年总共1万5,还要等那么久才能用,太不合适了。”刘先生说,如果知道是保险他肯定不会买,可已经买了4年不知道怎么办。当初卖给刘先生保险的保险公司工作人员,电话早已不通。“我就想拿回本金,分红不要了。”刘先生提出了自己的想法。

接到市民热线后,本报联系到代销保险的相关银行及保险公司。两家银行和两家保险公司均表示,将尽快和当事人联系,根据其具体情况协调解决,尽快给出满意答复。

网购:商家信息真假难辨

电视、电话、网络购物以它的便捷,低折扣等特点被越来越多的消费者认可,但其投诉也呈逐步上升趋势。投诉主要表现为:1.随意夸大产品功效,宣称含有高科技成分或效果神奇,误

导消费者。2.消费者支付钱款后迟迟收不到商品,或收到的不是订购的商品。3.商家的真实信息难保障,商品质量出现问题,商家设置障碍,推诿拖延,退换困难。
市消协提醒:电视、电

话、网上购物时注意选择正规、实力强的购物平台;要根据自己的实际需要,理性消费,不要轻易被商家强大的营销攻势所俘获,货比三家,不图便宜,选择信誉好、评价记录好的商家。

预付费卡:高额折扣“下套”

美容卡、洗车卡等预付费行业,有不少商家钻漏洞,以高额折扣优惠或免费体验为诱饵吸引消费者。

主要问题有:预付卡霸王条款多、服务质量缩水、经营者携款突然消失等。
市消协提醒:预付卡消费缺乏行业规范管理,消费

者不要轻易被商家抛出的诱饵所迷惑,图省事、图便宜而盲目购买多种预付卡,尤其是尽量不买大额的、使用周期长的预付卡。