

# 买房买车起纠纷,难维权又难调解

## 日照消协公布 2013 年度十大消费投诉热点

本报通讯员 张承光 李桂英 记者 许妍

2013年,全市各级消协共受理消费者投诉1780件,为消费者挽回经济损失150万余元。综合一年来投诉的情况,今年投诉热点主要表现在:通讯器材、家用汽车投诉、预付款消费隐患等十个方面。

### 1 通讯器材 “人为损坏”成“挡箭牌”

【投诉热点】近几年来,随着人们生活水平的提高,通讯器材的使用越来越普及。由于通讯器材品牌繁多、良莠不齐,“山寨产品”、二手通讯器材泛滥,加上售后服务不完善,导致通讯器材行业问题多多,防不胜防。一旦出现问题,“人为损坏”成为了商家的“挡箭牌”,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,是人为损坏还是机身故障,全由商家定性。

【消协提示】消费者要掌握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。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,这都是依法维权和退换货的重要凭证。

### 2 家用汽车 投诉调解难度大,维权难

【投诉热点】家用汽车的投诉问题集中在车辆质量性能和售后服务两个方面。主要问题有:汽车质量问题突出;汽车预订纠纷多;紧俏车型加价提车;强制购买保险等。汽车类投诉调解难度大,消费者维权难。

【消协提示】在购车时应了解相关的汽车消费知识;选择具备汽车销售资质和销售许可、信誉度较好的专卖店购车;选择大品牌、技术成熟、售后服务网点多的厂商;认真签订《汽车购销合同》,以法律的形式明确自己的合法权利;认真验收,应对验收表中所列的内容逐项进行验收,确定没有问题后再签收;要保存好发票和说明书等相关的材料,以便维权。

### 3 预付款消费 协议无凭证,易遇霸王条款

【投诉热点】在预付款消费上,商家通常会以高额折扣优惠或免费体验为诱饵吸引消费者,待消费者持卡消费时却设置层层障碍,遭遇霸王条款、服务质量缩水、经营者携款消失等问题,更有甚者,经营者变更、迁址、歇业、停业等不履行告知义务,使消费者无法继续使用预付卡而造成损失。

另外,大多预付款消费不签订合同,消费双方的权利义务多采取口头形式,一旦发生消费纠纷,消费者往往“空口无凭”。

【消协提示】不要被眼花缭乱的预付款促销迷了双眼,要理性消费。购买预付款消费卡,要商家出具发票、证明,签订合同,留下详细有效的联系方式,一旦出现消费隐患,便于凭借证据及时维权。

### 4 通信资费 “捆绑”资费多不明晰

【投诉热点】手机通信和上网已成为人们日常生活的重要组成部分,但消费者在享受现代通信技术的

同时,也遭遇合法权益受侵害的烦恼。主要问题有:资费不透明、“套餐”不明晰、“捆绑式”收费销售多、资费不明晰、计费不合理、错扣、乱扣费用、赠送话费承诺不兑现、垃圾短信等问题。

此类纠纷的产生主要是由于通信服务中收费不透明、规则不明确,服务商与用户之间信息不对称。一旦发生纠纷,用户只能通过话费清单来查询有争议部分的话费明细,而通信服务商仅能提供一定期限内的话费记录,也让消费者无法对之前的话费进行追溯取证。

【消协提示】各通信服务商应倾听、关注消费者的意见,及时、有效地解决用户的投诉,提高自身服务质量,每一笔业务工作人员都应尽到充分告知的义务;消费者在办理相关业务之前,要先向工作人员了解清楚计费方法、使用期限、最低消费金额等,签名前要仔细阅读合同,如遇到电话或者上门推销增值业务的,须了解促销商的情况,要求其出示证件,并保留好相关的单据凭证。

### 5 日用百货 个别品牌服装质量很差

【投诉热点】服装、鞋、帽等百货类投诉持续不断,其中,服装、鞋类投诉最多。主要表现在商品价格名不副实;商品质量以次充好;售后服务推诿扯皮。尤其是个别品牌服装,价格虚高,质量很差,出现质量问题,却推脱责任,消费者退换货难。

【消协提示】根据有关法律、法规,以降价或者有奖销售等优惠条件提供的商品、服务,应当保证质量,不得免除其应当承担的更换、修理、重作及其他应当承担的民事责任。店方单方面所作的特价产品概不退货这一格式条款是对消费者不合理、不公平的规定,其内容是无效的。

### 6 快递行业 先签字后验货成“潜规则”

【投诉热点】随着网络和电视购物的兴起,快递行业蓬勃发展,存在的问题也相继显现出来。一是快递行业经营不规范,时常发生快件延误、损毁、错投、丢失现象;二是快递服务先签字后验货的霸王条款不利于消费者合法权益的保护;三是快递收费标准、送达速度、投递程序和服务态度等方面还存在缺陷;四是对快递服务行业,在处理、查询、投诉方面的机制还没有真正建立起来,保值、保价业务发生纠纷,没有统一处理依据和办法等。

【消协提示】选择快递公司时,不要只图便宜,最好“货比三家”,要找信誉较好、口碑不错的大型快递公司邮寄物品,这样寄出去的东西才能有保障。“先签字后验货”几乎成为快递行业的“潜规则”。因此,消费者要在快递员在场的情况下应该先验货再签字,一旦出现问题,可以要求快递员在单据上标注并及时与快递公司协商赔偿。消费者在接受快递服务时,遇到快递延误,可通过快递服务组织提供的电话或互联网等渠道进行查询或投诉。若出现快递物品丢失、损坏的情况,消费者可向快递公司索赔,如快递公司不予理赔,要注意保留好快递服务凭证,发生消费纠纷,及时向相关部门投诉或申诉。

### 7 房产 面积缩水,房产证久拖不办

【投诉热点】在购房消费纠纷上的投诉也日渐增多,主要表现在:房屋不能按时交付、面积与合同不相符、房屋质量不合标准、房产证久拖不办、发布售楼信息有意夸大、隐瞒实际情况产权无法办理等问题上。房屋类投诉专业性强,涉案金额大,社会影响大,极易形成群体性投诉,调解难度非常大。

【消协提示】消费者在购置商品房时,要多了解和掌握一些购房常识,并要特别注意查看开发商的“五证”(建设用地规划许可证、建筑工程规划许可证、建筑工程施工许可证、国有土地使用证、商品房销售许可证)和“两书”(住宅质量保证书、住宅使用说明书)。只有合法进入市场的住宅房,才具有国家承认的产权,才能避免不必要的消费纠纷和经济损失。

通过中介公司买二手房时要看中介公司是否正规。正规中介公司应具有营业执照、备案证书、税务登记证、机构代码证以及房地产经纪人执业证。房产信息要查清楚。购房人最好与卖方共同到房地产管理部门查验房屋产权有没有瑕疵,即产权是否完整,有没有抵押、冻结等。

### 8 洗染行业 送洗衣物受损,水洗充干洗

【投诉热点】洗染质量和售后服务有问题,导致送洗衣物破损、串色、丢失、染色等;管理问题导致服务终止(闭店),消费者办理的卡(券)无法正常使用;以水洗充当干洗,拖延或逾期交付衣物;无照经营;因服务价格、洗衣(物)凭证填写问题引发争议。

【消协提示】消费者在洗涤衣物时,第一要选正规的、有证照的洗衣店;第二送洗衣物时,一定要当面检查衣物,开具洗衣凭证,确认衣物有无瑕疵;第三取衣物时,要当面查看被洗衣物有无破损、掉色、缩水等情况,一旦出现问题,及时进行维权。

### 9 家电售后服务 商家维修记录打擦边球

【投诉热点】问题主要集中在通讯器材和电视机、太阳能热水器及电冰箱等的售后服务上。投诉主要表现为:商家在执行“三包”时认为是消费者造成了商品损坏,不予保修;商品更新换代,零配件不足,导致不能维修;维修收费依据不明确,标准不透明;“维修记录”打擦边球,商家规避责任。售后服务滞后、乱收费、维修技术差、人为拖延;不履行承诺的服务内容,单方擅自更改承诺内容,维修时不应更换维修的配件进行更换维修,暗箱操作,变相收取维修费,存在欺瞒。

【消协提示】消费者购买家用电器类商品要索要发票,售后服务时,索要维修记录。国家规定或者双方约定“三包”的商品出现问题时,经营者应当及时进行修理、更换或者退货。商品在保修期内两次修理仍不能正常使用的,经营者应当负责更换或者退货,并不得收取任何费用。大件商品往返所需运输费用,由经营者承担。

### 10 美容服务 免费试用诱导消费者上钩

【投诉热点】由于美容业技术要求高,业内技术水平参差不齐,且行业服务标准尚未制定,因此美容所造成的纠纷仍是服务消费投诉中的热点。大多数美容院都是以预付费方式经营,以优惠为名,推出次卡、年卡、优惠卡、金卡、信誉卡甚至终身卡等,但有些消费者办卡后因对美容产品过敏等原因要求退卡时却困难重重。还有部分经营者以免费试用的幌子诱导消费者上钩,然后用各种手段让消费者掏钱消费,且消费金额较大,免费试用变成高消费。

【消协提示】做美容时要选择正规的美容机构,美容前最好查看对方有关资质并签订书面美容协议合同,明确美容项目、内容、权利、义务,避免责任不清造成纠纷,要切记索要发票、凭证,避免日后出现纠纷时,因证据不足,难以索赔。慎重对待各种打折促销活动,根据实际需要选择美容产品和服务。

# 实力车型品质铸就 2014 奔腾 X80 火热开局

自即日起至2014年4月31日,购买一汽奔腾X80,赠送山地自行车1辆,数量有限。

受春节前购车旺季的带动,2014年开年奔腾X80就以7629辆的销量创上市以来历史单月销量新高,靓丽的“开门红”体现的不仅是消费者对奔腾X80的喜爱,更是市场对奔腾X80的认可。自2013年5月上市以来,奔腾X80就持续热销,截至13年年底累计销量已达4万辆,引起业内瞩目。凭借优异的销量成绩,集先

进平台、漂亮外观、可靠安全、丰富配置、卓越品质等五大领先优势于一身的奔腾X80,不仅在SUV市场占领了一席之地,也奠定了其在自主品牌SUV领域的标杆地位。

作为奔腾品牌首款SUV车型,奔腾X80承载着一汽奔腾以性能、科技为核心竞争力搏击SUV市场的期待。在继承和发扬奔腾品牌长期积累的“品质”、“安全”等优良品牌基因的基础上,奔腾X80融合中国一汽深厚的技术

积淀,代表了目前国内最为领先的汽车制造工艺和科技水平,将一款高规格都市SUV的魅力和风采展露无疑。

在国内竞争日益激烈的SUV市场,奔腾X80凭借全面过硬的产品实力成功引领热销风潮。诞生于一汽轿车二工厂B级车平台的奔腾X80,在操控性、舒适性、安全性和品质等诸多方面都有独到优势,给消费者带来了惊喜体验。通过搭载带S-VT智能可变正时技术的ET3系列全

铝合金发动机,再匹配爱信第二代F21系列六速手自一体变速箱和G6M六速手动变速箱,令奔腾X80展现出了强劲的动力,无论是非铺装道路亦或起伏的山路都能轻松应对。其“双横臂式前独立悬架”和“E型多连杆式独立悬架”的设计,更为奔腾X80注入了“运动”特质。拥有13种智能驾驶模式的六速手自一体变速箱,搭配澎湃的动力和灵活的操控,给驾驶员带来畅快淋漓的盎然驾趣。

除了让消费者颌首称快的卓越动力系统以及操控乐趣,奔腾X80充满现代感和时尚流行元素的外观设计,也为它赢得了不少消费者的青睐。“雄鹰展翅”的设计灵感赋予奔腾X80强劲的运动基因;“L”形LED日间行车灯和“一”字形LED位置灯相结合的多层次前大灯设计,更显新颖别致。车身上的“X”造型与车内的“V”字造型,彰显动感、时尚之余更强化了车身的纵深感,设计师的独具匠心可见一斑。