



去年消协受理消费者投诉738件

处结率100%,为消费者挽回和免受经济损失约36万余元

本报3月8日讯(记者 李运恒 王丽丽) 6日上午,滨州市消费者协会2015年消费维权年主题新闻发布会召开。2014年滨州市消费者协会共受理消费者投诉738件,帮助消费者挽回和免受经济损失约360636元。

记者从滨州市消费者协会了解到,2014年滨州市消费者协会共受理消费者投诉738件,调解处结738件,处结率100%,接待来访和接受咨询4652人次,帮助消费者挽回和免受经济损失约360636元。

3·15国际消费者权益日到来之际,滨州消协还将开展消

费维权知识进学校、进社区活动,通过发放宣传单、现场提供咨询等形式传递消费维权正能量。同时,邀请相关律师团举行消费维权知识现场咨询活动,针对广大消费者关注的热点进行现场指导,加强消费教育引导。

市消协工作人员还介绍,希望广大市民积极参与活动,一些热心企业也可以参与咨询活动。市消协将进一步完善投诉咨询信息化建设,畅通消协组织内部以及与社会有关方面受理、解决消费者投诉的渠道,为保障消费者无忧消费发挥重要作用。

投诉类别	2013年投诉量	2014年投诉量
家用电器电器类	191件	244件
交通工具类	71件	60件
服装鞋帽类	70件	108件
日用商品类	51件	58件
食品类	45件	44件
农用生产资料类	25件	20件
生活服务类	23件	58件
烟酒饮料类	17件	20件
房屋及建材类	14件	20件
其它商品和服务	24件	106件

网购投诉成去年消费关注热点

家用电器类投诉仍然占据投诉榜首



1 家用电器类质量问题投诉仍居高不下

消费者反映的家用电器类质量问题主要是商品售后服务方面,其中包含企业生产质量不稳定、商家服务意识淡薄,服务效率不高,售后拖延维修和规避“三包”责任。更有甚者被山寨维修点钻空子,造成维修质量大打折扣;也有夸大

故障,维修费用不明码标价,使用伪劣零配件冒充新零件的行为。

消协提醒,消费者在购买商品前应详询产品三包等相关规定,产品维修后,也应当索要维修记录单留底保存。

2 网络购物投诉成为消费者关注的热点

新《消法》第二十五条,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。此规定标志着消费者的网购“后悔权”在法律和部门规章层面都已获得支持,但通过实施这一年以来,效果并不尽如人意,在网购投诉中“七日内无理由退货”引发退换货纠纷明显增多。

另外,网络购物过程中,个

人信息遭到不当收集、恶意利用或篡改,骚扰信息不断,骚扰消费者生活。

消协提醒,网络交易平台,应严格审查入驻企业相关资质;网络经营者,应当为消费者提供质优价廉的商品;消费者购物的过程中,要注意保存相关网页、聊天记录和付款凭证等,尽量向经营者索取发票。同时,最好通过交易平台提供的第三方付款渠道。当权益受到侵害,消费者可以向销售者或者服务者要求赔偿,也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

3 电信服务收费成为投诉重点

消费者反应的通信运营商服务质量及收费问题仍然十分突出。服务质量方面主要有:网络信号不稳定,宽带、固话维修难,而办证、中奖、商品销售广告等垃圾短信和电话广告骚扰等老问题。收费问题方面主要有:个别通信企业的收费透明度低,话费 and 上网费计费不准确;擅自增加收费业务,无故扣除手机流量,标示不明,增加费用;运营商

未经消费者同意擅自开通或以赠送的方式开通增值业务,优惠到期后却难以取消。

消协提醒,消费者应事先了解通信服务套餐的真实信息,包括套餐内的所有内容和资费标准,认真阅读办理业务的合同、协议及企业的告示性条款。并警惕增值服务的消费陷阱,对电视、报纸上的互动短信服务注意分辨,不能盲从。

4 食品安全类投诉案件数量依然靠前

消费者投诉的食品安全类问题主要有:一些不法商家利用精良包装销售质次价高的食品;一些食品标识不规范,内容与实际不符,部分食品中有异物,保质期过期;一些商户为了追求高额利润,以低投入高收益为目的,进货渠道不正规,产品质量没有保证,价格混乱。一些餐饮服务单位未取得相关证照从事餐饮服务,卫生情况差。一些餐饮服务单位菜品份量不足,有异物,商家服务态度差,

承诺不兑现等。

消协提醒,市民在购买食品时要做到“三不要”:不要购买添加剂超标的食品;不要购买经感官鉴别已腐烂变质、油脂酸败等或者其他感官性状异常的食品;不要贪图便宜,购买疑似仿冒、假冒和质量无保证的食品。同时,市民购买食品时要向经营者索取发票等购物凭证,发现生产和销售假冒伪劣食品时应及时向有关监管部门投诉和举报。

6日召开的滨州消协2015年消费维权年主题新闻发布会上,公布了去年十大消费投诉热点,占据榜首的依然是家用电器类投诉,共244件占总投诉的33.06%。网络购物投诉也成为去年消费者关注的热点。

本报记者 李运恒 王丽丽

5 预付款消费投诉案件较为凸显

预付款式消费方式可以为经营者和消费者双方带来利益,预付款消费投诉案件较为集中,投诉情况主要集中在美容、保健行业。具体表现有,格式合同和霸王条款,设置各种不合理条款,经营者以“最终解释权归商家所有”等形式推卸责任。同时,一些经营者为了吸引消费者,利用广告、免费体验等手段片面夸大商品和服务的功能、效用,并用“假一罚十”、“无效退款”等承诺欺骗消费者。

消协提醒,针对目前市场上层出不穷的预付费消费,消协提醒消费者一定要慎重办卡,不要轻信销售人员的口头承诺,最好选择使用周期较短的卡种。



6 家用汽车类商品渐成投诉主体

消费者反映的问题主要有,购车时对定金及订金的区别不明,汽车维修方面,维修时间长,多次修理仍不能正常使用,零部件以次充好,维修费用过高、小病大医等。当出现汽车质量纠纷后,鉴定难问题依然困扰消费者,4S店或生产厂家自行检测,消费者对检测结果心存疑虑。销售商强制

附带保险,收取续保押金。

消协提醒,要注意索要消费凭证,购车后,消费者要注意保留好维修单据、车辆故障图片、发票、录音、视频等。签订正规书面合同,无论是交订金或定金预定车辆,还是贷款或全款购车,都一定要签正规的书面合同。

7 快递服务损毁索赔难

消费者反映物流服务中的主要问题有,快递企业送货不及时,导致消费者无法准时收货。先签收后验货,包装完好,包装内物品好坏丢失损毁不管。货物丢失和缺损时有发生。在赔偿和保价等方面,商

家不履行明示义务。

消协提醒,快递接收或邮寄物品前应看清快递委托单背面的条款,不要草率签字。贵重物品与其他物品尽量分开寄递,单独填单等。

8 商品房质量投诉,家庭装修投诉逐年增加

消费者购房投诉方面,房屋质量问题投诉居榜首。广告夸大、虚假、误导消费者;合同违约,承诺不兑现;面积任意“缩水”“涨水”;产权证难办理;物业管理问题严重。装修方面则有:装修合同不规范,装修材料不合格,经营者所承诺的售后服务内容难以兑现,消费者维修保障难。

证、建筑规划许可证、施工许可证、建设用地规划许可证、预售许可证)是否齐全,最重要是预售许可证。其次,认真审核购房合同和补充协议,最好是由专业律师陪同审核。装修房屋时,消费者要在装修合同签订前弄清自己所需要的材料、施工程序以及服务项目,与装修公司签订双方都认可的装修合同,千万不要贪小便宜而放弃原则。

消协提醒,在购买商品房时,消费者首先应当注意查看开发商的资质证书(土地使用

9 家具类投诉案件渐成热点

在家具商品类投诉案件中,销售商号称实木家具,但实际上并非实木制作,以及假冒伪劣产品,售后服务问题等都成为主要投诉热点。

消协提醒,消费者在选购家具时,一定要向商家索要《家具产品使用说明书》,并认真核对说明书有关内容。

10 农资投诉案件切实关系农民农业生产利益

消费者投诉的农资投诉案主要有,虚假宣传、以次充好,假冒伪劣屡禁不止,售后服务难以保证,以及篡改日期、伪装合格。农村消费者自身维权意识不强,不索要有关凭证,不善保存样品,缺乏有效证据,给

维权增加难度。

消协提醒,相关部门普法到“田间地头”,切实保护农村消费者的合法权益,广大农村消费者依法维权,提高农民自我保护能力。