

中消协公布2015年消费者投诉热点

四类问题最让消费者糟心

2015年,哪些事成为消费投诉热点?中国消费者协会25日公布了2015年全国消协组织受理投诉情况。根据中消协发布的情况,网购、预付卡消费欺诈、消费者个人信息被泄露等四类问题,成为去年消费者投诉的热点问题。

中石化开启抗冻模式 应对“霸王级”寒潮

本报济南1月25日讯(记者 马绍栋 通讯员 李玉军) 1月22日,山东地区迎来了今年的第二场风雪,随之而来的是十多度的降温 and 严寒天气,部分地区气温降至零下20多度,22日至24日,连续几日带来了多年来罕见的严寒天气。中国石化山东石油提前部署积极应对,组织所属单位和人员对各单位的安全设备设施、经营场所、车辆运输、基层取暖及员工关爱等工作进行紧急检查部署,制定了各项应急应对措施,确保了油库、油站在极寒天气里的安全运营无事故。

寒潮来袭前,山东石油组织所属单位迅速开展了冬防专项检查和部署了应对严寒的各项工作措施。组织人员对油库、加油(气)站等生产一线重点部位进行全面检查,加强了防冻、防凝等安全措施;加强了对经营和办公场所、重点机房、调控中心和集体宿舍等重要部门的用电管理。防止因天冷用电设备增多、时间过长引发电源火灾。

为确保寒潮期间加油站供应,公司加强了物流配送车辆的安全检查和管理,各单位配送中心积极做好了极端天气中的车辆调度和驾驶员行车的安全防范;及时为一线员工发放了厚取暖冬装。



1 远程购物 投诉高发

以网络购物、电视购物为代表的远程购物成为消费者投诉的多发领域。2015年,全国消协组织受理远程购物投诉约2万件,占销售服务类投诉的近七成。

除了电商平台和电视购物外,刷爆朋友圈的微商也正在成为消费投诉的难点。中消协副秘书长董祝礼介绍,由于大部分微商是个人对个人的交易行为,且微商纳入政府监管的时间并不长,尚存在很多问题。一是微商缺乏信用保证体系,如出现消费纠纷,消费者维权难;二是一些微商存在虚假宣传行为,实物与宣传不符;三是部分微商的“积分”等活动难以兑现承诺。



3 预付卡消费欺诈 成顽疾

2015年底,深圳“水果营行”门店关闭导致消费者的会员卡无法继续使用。目前,各地类似的预付卡消费欺诈事件频发,已经成为一些地方消费投诉的热点。

董祝礼表示,预付卡消费领域中,部分经营者利用其变相融资、集资、诈骗甚至跑路;同时,存在服务与宣传不符、服务缩水现象;还有的经营者利用不合理格式条款限制预付卡使用期限,甚至排除消费者退卡权利。



2 跨国跨境投诉 成为新热点

“海淘”变热了,问题也随之而来。跨境电商、海外代购等消费形式不断兴起,跨国跨境消费投诉呈现激增态势。

董祝礼说,由于我国跨境消费维权机制尚未建立,跨境消费维权难度很大。

他介绍,在跨境旅游中,部分旅行社、导游利用信息不对称欺诈消费者或强制消费者购物;跨境电商代购商品的质量存在问题,且跨境商品的售后服务不完善。



4 消费者信息安全 难保障

不少消费者反映,购买商品后,不断收到商家的广告“轰炸”,还有的消费者因为泄露了个人信息,而被不法分子诈骗。个人信息安全成为2015年消费投诉的热点之一。

董祝礼说,消费者信息泄露的发生,一是由于经营者没有采取有效措施保障消费者信息安全;二是部分经营者利用消费者个人信息牟利。新修正的《消费者权益保护法》规定,“经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。”

此外,食品安全问题仍是消费投诉热点,快递类、汽车类投诉也大幅增加。值得注意的是,去年健身服务类投诉5137件,这是健身服务首次进入服务大类投诉前十位。董祝礼说,这体现出全民健身意识正在兴起,但健身行业还存在不规范的现象,亟待相关部门出台相关政策进行管理。

据新华社

湖畔洋房 与别墅所见皆同

lake 莱蒙湖 LEMMON LAKE

135-350平墅质洋房 年终钜惠2万抵4万
247-385平高端英伦别墅 2万抵5万全城热销

经十东路之首 / 重汽地产力作 / 英伦建筑风格 / 1.57万平湖景
高品质别墅区 / 绿化率达40% / 高性价比之选 / 人车科学分流

WWW.ZHQFDC.COM
经十东路山东财经大学东2公里

VIP. 8376 7777

