



2010年十大投诉热点出炉

汽车、房产和预付卡消费类投诉成主角

本报记者 杨金涛 本报通讯员 贾通州 王研

“3·15”国际消费者权益日来临之际,德州市消保委总结出德州市2010年度十大消费投诉热点,涉及汽车、房产、持卡消费、美容瘦身、快递行业、驾校培训等民生热点。在此,德州市消保委提醒您保护好自已的消费合法权益。



商家只顾自己获利,却把付款办过卡的消费者舍下不顾。 本报记者 苏超 作

热点一:汽车热销,配件质量成举报热点

近年来,随着汽车进家速度加快,有关汽车质量问题投诉也日趋增多。据德州市消保委工作人员介绍:消费者反映的主要问题包括:

一、经营者不按合同履行,延时交货;售后服务滞后,存在虚假宣传、承诺不兑现问题;出现质量问题后维修不及时,有的借故推脱,增加消费者

负担;同时维修质量不过关,有的甚至使用假冒伪劣零配件,造成送检的咨询明显增加,汽车配件质量问题成为投诉举报热点。

热点二:买卖房猫腻多,购房一定要仔细

近年来,随着房地产市场需求量的上升,有关房屋质量问题投诉也日趋增多,主要涉及房屋质量、合同条款、物业服务、中介服务以及不能及时办理房产证等问题。

一是房屋质量问题,比较常见的如墙体有裂缝、地暖跑

水等,影响消费者正常居住;二是售房合同存在“霸王”条款,虚假承诺,售后不兑现或借故推脱,逃避应尽的责任;三是房产证办理拖延,直接损害了住户的利益;四是期房问题投诉多,精装期房风险大;五是村证房隐患多,很多人图

便宜购买了村证房,入住后才发现,有的水电暖根本不在市区的统一规划当中,物业也不完善,一旦出现问题,不能解决;六是房产中介服务投诉呈现上升趋势,有的房屋中介缺乏经营资质,用虚假房源骗取客户定金等。

热点三:卡内藏陷阱,消费警惕服务缩水

持卡消费成为一种时尚,随之而来也出现了大量问题。

2010年,李开芬等七位消费者联名投诉某知名美容连锁机构,反映的主要问题是其分店销售长期卡,承诺不兑

现,欺骗消费者等问题。该美容连锁店在售出大量美容预付卡后,部分店面合并或关门,消费者到其他门店接受服务遭拒或质量缩水,消费者多次投诉要求退卡,但迟迟难以解决。涉及总部管理权限问

题,消费者在本市退卡遇到难题。按照省工商局《美容美发行业监督管理办法》有关规定,德州市消保委联合执法机构及时调查处理,并通过媒体发出消费警示,避免了事态的进一步扩大。

热点四:美容瘦身成潮流,慎重选择莫盲目

2010年5月份,运河区何女士在大街上收到一则广告单,声称可以确保一疗程减掉8至15斤,并承诺无效退款。于是,何女士按照广告中提供的地址

来到这家美容院,一次性交纳了一疗程治疗费用800元,其中包括一个疗程的按摩费600元,减肥按摩费290元,开始一两次,何女士感觉确实有些效

果,可当她连续接受了5次按摩后,却开始觉得“吃不下饭,像得了胃病”,体重反而从减肥前的150斤增加到159斤,何女士要求美容院退款。

美容院方面以何女士没有按照其制定的减肥食

谱进食为由,拒绝何女士的

要求。何女士投诉到消保委,经调解美容院最终退还消费者全部费用。

热点五:电视购物问题多,付款慎选择

消费者雷女士投诉电视购物是因为破损货物退换难。2010年夏天,雷女士通过电视购物购买一套由济南某公司生产的蒸汽桑拿机。雷女士付了款后,打开包装才发现这个桑拿机好几个部件都出现破损。雷

女士按电视购物上的电话与商家联系,不料对方百般推脱,至今还没有解决。

目前,电视及网络购物已成为新兴消费方式,投诉主要集中在手机、美容、减肥产品、医疗保健器械以及生活用品等,原因多为广告

内容夸大不实。电视购物具有异地交易特征,消费者无法在货到前比较和鉴别商品质量,存在信息不对称的问题。同时,遭投诉的产品大多不是本地厂家生产的,受地域管辖限制,此类投诉很难有圆满的解决。

热点六:快递良莠不齐,行业亟待规范

为加强对快递服务企业的社会监督,规范快递行业发展,保护消费者合法权益,德州市消保委于2010年7月15日至8月15日在全市开展了快递服务消费者满意度调查评议活动。

通过调查评议,发现目前快递行业主要存在价格收费、履行合同、诚实守信三个方面的问题:一是各快递公司之间收费标准不同,个别企业价格不透明、收费过高等;二是快递物品在邮寄过程中,由

于管理不善造成物品短缺或损坏现象,消费者索赔难或赔偿标准过低等,不同程度损害了消费者的正当权益;三是个别快递企业对消费者的投诉态度消极,不同程度存在推委扯皮现象等。

热点七:虚假宣传多,保健品消费须谨慎

市场上存在大量假冒伪劣保健品,厂家宣传产品时随意夸大疗效,以免费体

验、保健讲座手段误导消费者,特别是不择手段诱导老年消费者购买产品。有的消费者使用其产品后甚至引

发其他病症,厂家在出现问题后百般推诿。值得注意的是,目前这些非法宣传广告正由城市向广大农村地区蔓延。

另外,排在投诉热点后三位的分别是:儿童食品方面,消费教育须重视;假劣农资危害大,依法维权护三农;驾校培训需求旺,慎选驾校重维权等。