

# 威海发布十大消费投诉热点

本报记者 冯砚农 本报通讯员 王岩



从2010年至今,市工商局12315申诉举报中心共受理消费者来电16727个,其中申诉255个,争议金额为532万多元,为消费者挽回经济损失460多万元。为增强消费者依法维权的能力和经营者守法经营的自律意识,共同承担保护消费者合法权益的社会责任,“3·15”消费者权益保护日,市工商局12315针对2010年十大投诉热点,公布消费提示。

## >食品安全不过关

消协提示:购买时仔细检查产品标识

自2009年食品安全法实施后,人们更加关注食品安全,使有关食品投诉数量大幅攀升,消费者投诉反映食品消费存在的主要问题有:食品日期标示不符合要求,有

的擅自更改生产日期;部分食品卫生严重不符合标准。海鲜、鲜肉、蔬菜、食用菌类水分含量过高,一些不法经营者为获取利润,增加水分提高商品重量,导致商品不到保质期就出现腐烂变质现象,损害消费者的合法权益。消费者在购买食品时应当仔细检查产品标识,到正规场合选购。

## >网上购物被忽悠

消协提示:关注卖家的信誉度

近年来,工商部门接到的网购纠纷不

断。工作人员提醒消费者,网购除了收货后再确认付款外,更要关注卖家的信誉度。网购过程中谨防“钓鱼网站”,按正规渠道交易。

## >手机售后推责任

消协提示:妥善保管消费证据

手机投诉至今居高不下。投诉内容主要集中在手机自动关机、黑屏、显示乱码、通话时有杂音、按键失灵、经营者拒绝履行手机“三包”责任,维修部门以“消费者使用

不当、网络问题”为由拒绝提供包修服务等。而上述产生的问题,傍名牌手机占大多数。消费者在购买手机时要事先了解好想要购买的手机品牌、功能以及官方报价等,以防买到山寨手机。要注意妥善保管收据凭证等消费证据,一旦出现质量问题,要及时向工商部门投诉。

## >通讯服务陷阱多

消协提示:仔细核对收费清单

2010年以来处理投诉数据显示,通讯服务投诉比2009年有所下降,但消费者对“垃圾短信”、消费陷阱、捆绑消费、手机停机等问题满意度较低。个别通讯公司经常通过电话或短信的方式,主动为客户开通

一些先免费试用后收费的增值服务,很多消费者在不知情的情况下超过试用期而被收取费用;不少消费者反映,手机经常在预存话费还有几块钱的时候,就被叫停或只能被叫不能主叫。工商提醒,消费者享受知情权与公平权,遇到通讯费用异常的时候要仔细核对收费清单,保留好小票凭证,及时向运营商交涉。

## >快件损坏索赔难

消协提示:收到快件先检查再签字

快递服务成为当前投诉的焦点。选择快递时,一定要选择信誉好、服务周到、口碑好的快递公司,以防一些不正规的快递

公司造成快件丢失损坏的情况发生;填写快递单据时要仔细阅读相关条款;对于贵重物品要投保;快递发出后及时通知收件方注意查收邮寄的物品、数量等;在收到快件时要认真检查外观是否完好,邮寄物品是否有损坏、缺失,确认无误后再签收。

## >家庭轿车“五大难”

消协提示:汽车售后服务意识待提高

家庭轿车目前在我市正成为新的投诉热点。针对汽车的特殊性,汽车投诉难可以被归纳成五大类:取证难、鉴定难、成本高、解决效率低、买车容易退车难。车主不

认可厂家的检测结果时,需要自行进行质量鉴定,而目前国内仅有的几家鉴定机构并不接受单方面委托,如果车主要求进行鉴定还需要得到厂家的书面同意,这对于车主来说难度更大,且检测费用相当昂贵。汽车售后服务商维修不到位,服务意识有待提高。

## >洗车行假日乱提价

消协提示:经营者在售卡时应明示

洗车收费成为今年春节期间的投诉新热点,大年三十当天的咨询量高达20余起。消协工作人员表示,如假日期间洗车价格上

涨,经营者应在卡上标明,在消费者办卡时进行事前说明,以避免此类纠纷。如不告知而直接拒绝车主使用洗车卡,属合同违约行为。

另外,商家动辄搬出“本店拥有最终解释权”作为“挡箭牌”,这是与消费者知情权相悖的。

## >保健食品专“啃”老

消协提示:消费者购买前先确认真伪

2010年我市发生多起推销保健食品投诉,一些不法商家专打老年人的主意。为了增加可信度,商贩还谎称经过卫生行政部门、专业协会、医药卫生报刊等权威机构的论证。老年人如果真的想要购买此类高价

医疗用品,最好事先打个电话到相关部门询问一下,确认真伪,以免掉进陷阱。

国家有关部门明确规定,保健品广告不能宣传疗效,也不能以专家或他人的名义证明疗效;另外,如果由于保健品经销商的原因而使消费者利益受到侵害,不要简单地自认倒霉,应持相关凭证及时向相关部门举报投诉。

## >伪劣农资坑农民

消协提示:不要轻信广告宣传

2010年坑农事件虽然占投诉量相对偏少,但社会影响恶劣,必须依法进行严惩。市12315

工作人员提醒广大农民朋友,在购买农资时,一定要向经销部门索要发票,一旦出现产品质量问题,便于索赔。要加强防范意识,不要轻信广告宣传,更不要为贪图便宜而到不法经营者那里购买所谓“价廉物美”的农资产品。

## >美容投诉仍不减

消协提示:办卡时要“一看二约”

12315提示:消费者在办理美容美发会员卡的时候,要“一看二约”。一看

经营者是否有营业执照,若无照经营则坚决不能购卡。二就是在办卡时要与店方签订书面协议,明确双方的权利义务,尤其是退卡时的约定,不能轻信口头承诺。