

消费者付款后,商家就“蒸发”

消协公布五大投诉热点,非现场购物、房屋装修成消费投诉新热点

本报记者 李倩 见习记者 韩玉贤 通讯员 张元志 刘昌辉

“

15日,济宁市工商部门召开新闻发布会,向社会公布了2010年五大投诉热点问题。综合去年全市消费者协会受理的投诉情况,非现场购物、预付费式会员卡消费、通讯类产品、汽车质量、房屋及装修建材类成消费者投诉的“重灾区”。

热点一：非现场购物成投诉新热点

消费者付款后,商家“蒸发”。消费者在购买产品发生质量等问题后,经销商和物流快递公司之间互相推诿。2010年,全市各级消协共受理网络购物、电视购物等非现场购物投诉121件,较上年同比增加13%。非现场购物主要存在五方面问题:一是因为商家一般无实体店面,商家在消费者付款后直接“消失”,致使消费者蒙受了经济损失。二是宣传广告难辨真伪,有些商家夸大其词,虚假宣传欺

消费者。三是非现场购物良莠不齐,消费者在购买时不能像传统购物一样可以直接选购商品,在购物后对商品的款式、颜色、尺寸等方面容易产生异议,利用非现场购物隐蔽性欺诈。四是非现场购物多为异地销售,产品发生质量等问题后,经销商和物流快递公司互相推诿,责任难以认定。五是商家极少提供发票等相关购物证明,一旦出现问题,消费者很难维护自己的合法权益。

热点二：预付费会员卡风险大

预付费式会员卡消费较为集中的美容、保健、购物等行业成为消费者投诉的热点。预付费式消费,给消费者的印象具有一定的“身份”性,对商家的可持续的经营能力等关注度较少,容易忽视预付式消费的潜在风险。预付费式会员卡消费普遍存在格式合同和霸王条款的问题。一些经营者在格式合同或

者签订的合同中,设置各种不合理条款,加重消费者的义务,免除经营者的责任,而当消费者使用消费卡和优惠券时,经营者以“最终解释权归商家所有”等形式推卸责任。还有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。

热点三：通讯类产品申诉持续“高烧”

2010年,济宁共受理通讯类产品投诉483件,占家用电子电器类商品的39.4%,和往年相比,一直处于申诉较高的位置。消费者对通讯类商品的投诉主要集中在话机自动关机、屏幕无显示、按键失灵、电池待机

时间短、单向无声等性能故障。一些经营者采取以假充真、冒充进网许可证欺骗消费者,利用消费者对移动电话机三包规定知识的缺乏,找种种理由不按三包规定换货、退货。



3·15现场,一位市民带着手机检测报告,填写投诉单。 本报记者 李倩 摄

热点四：汽车质量问题申诉突出

随着汽车消费的不断升温,汽车消费投诉也持续攀升。2010年汽车类投诉达186起,比2009年增长32.9%。主要问题和原因是,很多消费者对汽车性能不了解,选购、维修、维护主要依据亲朋好友的意见和厂家、4S店的宣传介

绍,一些车况性能与宣传不符令消费者非常反感。由于油耗直接关系到车辆使用成本,商家纷纷把“低油耗”作为卖点,使得很多汽车的“理论油耗”与“实际油耗”相差很大,油耗问题成为消费诉求中最突出的问题。

热点五：房屋及装修建材类创新高

2010年,房屋及装修建材类投诉共314件,占投诉总量的7.7%,同比增长23.1%。通过对投诉情况的分析发现,房屋质量、房屋售后服务、新房装修材料质量等方面成为此类投诉的焦点。消费者反映的房屋及装修建材类投诉

主要集中在房屋质量不合格,墙体开裂、墙皮脱落;产权证办理难,时间上一拖再拖;购买期房的消费者在交房时被告知房价上调,要补交房款,否则不予交房;物业管理服务不到位,收费不合理;装修延期,偷工减料等等。