

日照市消协发布2012年度十大消费投诉热点

消费者对汽车销售最不满

本报记者 司路清 通讯员 张承光 王洪明

◎汽车

1 拒给合格证 车商延期交车

近年来,随着国家“家电下乡、汽车摩托车下乡”等刺激消费政策的出台,汽车类投诉呈现快速增长势头。2012年共受理该类投诉89件,较去年同期增幅达57.36%,消费者投诉的主要问题集中在汽车销售商拖延、拒绝交付合格证。消费者要求退车、

退款时遭到商家拒绝;4S店履行维修责任不到位,存在拖延,并且限制消费者享受承诺规定的权利。

据日照市消协工作人员介绍,目前国家已出台家用汽车“三包”规定,将于10月1日正式实施,此类现象将会逐步得到改善。

◎家庭装修

2 收费不合理 出现问题推诿扯皮

家庭装修成投诉新热点,投诉主要表现在一是装修材料的安全性,装修后的效果不满意以及装修费用的收取不合理等问题;二是经营者以格式合同条款约定的内容侵害了消费者的合法权益;三是服务质量差,经销商不按合同约定日期送货,延

误工期,实际货物与合同约定不符等;四是出现问题经销商和厂家之间相互推诿扯皮,推卸责任。

消协提醒消费者:“房屋装修,尽量找正规施工单位,签订书面合同,切记不要找无证照的单位和个人,结算时索要发票证据。”

◎通信

3 资费不透明 退订增值业务难

通信服务行业近年来一直投诉“高温不降”。主要表现在一是信号不稳、上网速度过慢、无线网络经常掉线、资费不透明、话

费误差多、退订增值业务难、垃圾短信扰民等。二是服务不到位、管理措施不配套、消费者存在被动消费现象。

◎网购

4 团购与宣传不符 商家拒绝退款

随着网络的普及,网上购物已不再是什么新鲜事,而网络团购更以其优惠的价格、方便快捷的服务而赢得了很多消费者的青睐。同时,随着这种新型的消费方式迅速发展,各式各样的消费纠纷随之而来。

投诉主要表现为:一是

购买团购商品或服务后因各种原因无法在规定的时间内消费,要求退款时遭到团购网客服拒绝、团购商品实际质量与网络宣传不符、团购商品未在规定时间内送达、商家倒闭或暂停营业导致消费者无法消费等;二是网店销售的商品质量差、售后服务难以保证。

投诉热点

8日上午,日照市消费者协会发布2012年度日照十大消费投诉热点。消费投诉热点主要集中在汽车购买、家庭装修、通信服务行业、网络购物消费等十大方面。



◎手机

5 不履行三包 鉴定机构少

手机质量及售后纠纷居高不下。

投诉主要表现为:一是随着手机制售行业的迅猛发展,手机消费呈上升趋势,但因其技术不成熟而导致产品性能不稳定,故障频出,让消费者不胜其烦;二是手机销售环节“真假”混杂。流通环节一些不法经营者销售

的“高仿”、“水货”、“山寨”等手机,以假乱真,坑害消费者的现象不断发生;三是手机鉴定机构少,责任难确定。消费者在手机出现问题后,由厂商自设的检测机构对手机质量进行检测鉴定,这种既是“运动员”又是“裁判员”的检测鉴定方式,对消费者消费维权不利。

◎家电

6 售后服务滞后 变相收取维修费

家电投诉增幅较大。一是质量不稳定,服务意识淡薄,拖延维修和规避“三包”责任、维修技术不过关等是消费者投诉主要问题。二是商家搞促销出现送货和安装时间拖延、商品出现质量问题商家和厂家

推卸责任。售后服务滞后、乱收费、维修技术差、人为拖延;不履行承诺的服务内容,三是单方擅自更改承诺内容,维修时不应更换维修的配件进行更换维修,暗箱操作,变相收取维修费,存在欺诈。

◎预付款消费

7 缺乏书面协定 发生纠纷各执一词

近年来,很多服务性行业推出各种预付款消费模式。购物卡、美容卡、健身卡、洗衣卡、洗车卡等因其便捷、灵活、优惠等特点越来越受到消费者的喜爱。

商家声称,预先付费,消费者可享受优厚的折扣。但是,许多消费者在消费中发现,商家原来宣传的优惠难以

兑现。由于缺乏明确具体的书面约定,发生纠纷时,双方往往各执一词,难以通过协商或调解解决问题。一些商家在售卖的“会员卡”上标出不公平、不合理的格式条款,限制消费者的权利,故意减轻或逃避自己应当承担的责任,而消费者对此却往往未加注意,容易上当受骗。

◎保健食品

8 借“义诊”推销 老年受骗居多

投诉主要表现为经营者在推销保健食品时“忽悠”消费者现象突出。消费者在社区“义诊”或保健知识讲座活动现场购买的保健品及理疗仪出现质量问题后,找不到经销商和生产厂家,售后服务无保障是常见问题。

此类问题多发生在老年人身上,一些经销商或个人在社区、老年活动站、晨练场所等人口密集地区以某类保健品、药品以及医疗器械生产经营企业的名义,举办“咨询义诊”和健康讲座活动,但实质都是为了贩卖其产品。

当消费者发现问题与厂家联系时发现电话已无人接听,公司地址更是无处可寻。这类问题往往由于销售者不能提供消费凭证,或消费者无法提供销售者的公司名称及经营地址等问题,造成执法人员无法进行查找,问题得不到解决。

◎美容、健身

9 消费卡买易退难 服务标准缺失

随着生活水平的逐步提高,美容、健身逐步火热,但消费陷阱也逐步增多,如消费卡买易退难、预付费消费花招眼花缭乱,商家承诺难以兑现等。在此提醒广大消费者:由于美容、健身业技术要求高,业内技术水平参差不齐,且行业服务标准尚未制定,应科学理性消费。

◎快递

10 缺乏统一标准 发生纠纷难解决

随着网络和电视购物的兴起,快递服务行业蓬勃发展,投诉呈上升态势。

投诉表现为:一是快递服务行业经营不规范,时常发生快件延误、损毁、错投、丢失现象;二是快递服务先签字后验货的霸王条款不利于消费者合法权益的保护;三是快递收费标准、送达速度、投递程序和服务态度等方面还缺乏统一的标准和规范;四是对快递服务行业,在处理、查询、投诉方面的机制还没有真正建立起来,保值、保价业务发生纠纷,没有统一处理依据和办法等。

全国都市类报纸竞争力第三名
世界日报发行量百强榜第22位

新闻热线: 0633-8308110
广告热线: 0633-8308129

齐鲁晚报

TODAY

今日日照

联系我们

服务大局 解读民生
欢迎提供线索,为您的工作、生活添姿彩

莒县新闻工作室 电话: 0633-8308114

社会新闻工作室 电话: 0633-8308115

时政新闻工作室 电话: 0633-8308116

经济新闻工作室 电话: 0633-8308118

教育新闻工作室 电话: 0633-8779837

新浪微博: 齐鲁晚报今日日照 邮箱: qlwbjrrz@163.com
读者QQ群: 102053024 日照妈妈群: 230817037

全心全意为日照人民服务