

## 维权盘点

市民在消费过程中,往往遇到形式多样的侵权事件。面对这些侵权事件,消费者该如何维护自己的合法权益?本报从2012年泰安市消费者协会收到的多个案例中,总结出五大投诉热点,供市民消费时借鉴,更好维权。

## 去年消费投诉有五大热点

本报记者 赵兴超 本报通讯员 高贺

## 预付消费

## 缺乏规范管理

预付式消费引发的消费侵权事件却逐年上升。消费者投诉反映的主要问题是预付卡霸王条款多、服务质量缩水、经营者携款突然消失等问题。许多经营者利用合同格式条款的特点,侵害消费者的合法权益。

泰安市消协提醒广大消费者,预付卡消费缺乏规范管理,消费者不要轻易被商家抛出的诱饵所迷惑,图省事、图便宜购买多种预付卡,尤其是尽量不买大额的、使用周期长的预付卡,以免带来不必要的麻烦,因小失大。

## 电视、网购商品

## 夸大宣传

眼下,电视、网购发展迅速,已成为很多人的选择,但它的虚拟性、不客观性引起的投诉也逐步上升。主要集中在网购服务质量缩水,实际消费内容与网购信息不符,网店销售的商品质量差、售后服务难以保证等。

泰安市消协提醒,网上购物时注意选择正规、实力强的购物平台;货比三家,不图便宜,选择信誉好、评价记录好的商家;购买

价值较高的商品时,要详细了解厂商的生产信息、产品信息、售后服务、付款条件等情况,做到事前控制风险。

## 汽车类投诉

## 逐步增多

去年以来,有关汽车消费的投诉持续递增,投诉主要问题集中在加价提车、购车合同争议多、过度维修价格不透明、售后服务得不到保障等。

未按照购车合同按时交付汽车,订金退还难,提车需加价,扣押客户汽车合格证办理银行贷款,强制买保险把小毛病整成大故障,售后服务不到位等现象时有发生。

泰安市消协建议,消费者购车时应了解相关的汽车消费知识,谨慎选购;选择具备汽车销售资质和销售许可、信誉度较好的专卖店购车;选择大品牌、技术成熟、售后服务网点多的厂商。

## 快递服务消费

## 侵权事件时有发生

目前,交通运输业日益发达,网购、电视购物等非现场购物数量增多,快递等物流服务盛行,消费侵权事件时有发生。

消费者对快递服务的投诉主



七里工商所人员教市民辨别商品真假。 本报记者 赵兴超 摄

要集中在先签收后验货,商品延误、物品损坏、丢失,索赔困难和个人信息泄露等问题。一些快递公司业务人员不按照国家《快递服务标准》的相关规定,在投送快递时仍然坚持“先签收再验货”。

泰安市消协建议,消费者选择快递服务时除了选择规模较大、网络健全的快递公司外,还要在快递单上必须注明快递物品的品名、数量、价值等详细信息,如果是贵重物品,消费者应选择保

价或者另购投递保险,避免意外损失,在有条件的情况下,对所寄贵重物品拍照留存证据。

## 通信行业资费

## 及售后服务投诉多

手机通信和上网已成为人们日常生活的重要部分,但是消费者所接受的服务质量与商家承诺的服务质量差距较大。

诸如合约机问题,消费者在接

受“存话费,送手机”的套餐服务后,一旦手机出现问题,通信公司便与手机厂家之间推诿扯皮,从而增加消费者的维权难度。此外,通信公司在消费者申请通信业务时通常利用格式合同设置免责条款。

泰安市消协提醒,消费者要仔细了解服务内容和收费情况;不要被眼花缭乱的套餐服务迷惑;不知情的服务项目要拒绝;保存好合同,以备发生纠纷维权时使用。



中国 长春 www.faw-vw.com vw.faw-vw.com 客户关怀热线: 4008-171-888



全新捷达 理性的选择

全新捷达  
ALL NEW JETTA

全新捷达 兼顾卓越品质和时尚气质,成就理性之选

全新捷达秉承大众集团前瞻造车理念和精湛德国品质,融入年轻化的动感活力,焕然一新。以匠心独具的设计与纯熟工艺,打造俊朗的全新造型;全新动力总成辅以舒适乘坐感受,让您在激情之中畅享安逸;更有贴心的安全防护系统,护佑您及家人一路平安。全新捷达,恪守一如既往的卓越品质,注入焕然一新的时尚基因,成就理性的选择。



Das Auto.



泰安中租汽车贸易有限公司

地址:泰安市岱岳区泰东路泰山国际汽车城  
销售热线:0538-8568666 24小时服务热线:0538-8568120