



聊城市消协公布 2012 年度十大投诉热点

新兴消费网购团购投诉不断

本报记者 凌文秀 通讯员 李兴山

又是一年315维权热,去年聊城市民都遇到哪些维权难题?市消协进行了盘点,据了解,2012年全市消协系统共受理消费者各类投诉1444件,办结率98%,接待来访和接受咨询5680多人次,发布消费警示38条,为消费者挽回经济损失达139万余元。综合分析全年消费投诉情况,有以下十大热点。

【热点1】

网购陷阱多,团购引发新诉求

网购在为消费者带来便利的同时,也让一些消费者掉进“陷阱”,特别是时下兴起的团购,更是引发新诉求。主要表现在:商品宣传名不副实;部分商家不提供发票,不提供商品质量“三包”保证;一些商家要求消费者先付款,常常出现消费者付了款而收不到货。特别是近年内兴起的汽车美容、饭店订餐、婚纱摄影、家居产品等均成为网络团购的对象。团购中往往因宣传承诺与实际不符、提供服务拖延时间、商家私自变更合同导致团购无法履行而引发纠纷,事后维权难度大。

市消协提醒:经营性网站应当持有ICP证书,消费者可通过查看网站首页下方商家的数字证书来验证其身份;不要被某些网站上价格低廉的商品所迷惑,没有固定座机电话和地址的网站,不要轻易与其交易;交易中尤其注意“电子证据”(如团购网站首页、团购商品页面、电子商务订单及团购券等)进行收集和保管,以便维权。

【热点2】

家用轿车质量、服务难满意

近年来,家用轿车投诉只增不减,消费者反映的问题主要集中在产品质量、售后服务、合同协议三个方面。主要表现在:发动机、变速箱、底盘、仪表盘等主要部件问题多,常出现漏油、漏气、怠速不稳、表盘不准等问题;有些修理人员资质不够,维修技术差;配件质量无保证,维修中配件出现问题只换不修,加大消费者负担;维修商诚信缺失,售后服务质量差,维修等待时间长。购车合同争议多;出现纠纷后预付款,定金退还难;加价提车;不及时提供合格证与保修卡。

市消协提醒:购车时要谨慎对待有关宣传,详细了解厂家或经销商的各项售后服务承诺;交付预付款或定金要与经销商签订书面协议,明确自己的合法权利。留存发票或详细维修记录,一旦出现车辆纠纷,做到有据可循;国家汽车“三包”规定已出台,汽车生产经营者要围绕汽车质量安全

和售后服务做好服务消费者的工作,积极承担起维护消费者合法权益的责任。

【热点3】

电瓶车售后服务严重滞后

电动自行车、电动四轮车作为绿色低碳经济的代表已成为消费者重要的代步工具,然而在其快速发展的过程中,也遭遇了“售后服务”的尴尬。如售后网点少、服务水平低、维修人员不具备专业维修知识、维修点的专业检测设备不完善、有销售无售后的“孤儿车”、“三包”期过短导致维修需消费者自掏腰包等。其中蓄电池的投诉率最高,主要表现在:电池远远达不到说明书上的使用时间;行驶里程与说明书、经销商介绍相差甚远。

市消协提醒:消费者选购电瓶车要选择证照齐全、规模较大、信誉好的经销店。购买后将电瓶车的电机号和电池型号等项目在发票上填写清楚。如果发生质量问题,在维修时一定要要求维修人员认真填写维修记录。还要注意询问电瓶车生产日期,尤其是电池的生产日期,还要保管好相关凭据,以便万一出现质量问题,可以在维修、维权时使用。

【热点4】

利用不平等格式条款免除法定义务

消费领域中经营者利用合同侵害消费者合法权益的问题涉及商业、房地产、金融、物业管理、通信服务等多个领域,引起越来越多的消费者的不满,主要表现在:“最终解释权归商家所有”;“本店年夜饭消费标准最低XX元”;“客户需在订购之日起10日内,缴纳首付款,并凭此单签订合同;逾期不办理,按每日XX元从定金中扣除作为违约金;逾期超过10天,开发公司有权另售房屋,定金不退”等,经营者利用不平等格式条款免除或减轻法定义务,限定消费者权利。

市消协提醒:要学习有关消费合同方面的知识,强化自我保护意识。在消费过程中遇到经营者用格式合同约定消费内容和双方责任时,推荐使用规范化合同文本,且一定要看清楚约定的内容是否符合法律法规的规定;经

营者是否依照公平诚信、利益和风险共担、权利和义务对等的原则制定条款;经营者有没有故意规避法律责任或转嫁法律责任。当合法权益受到不平等格式条款侵害时,要及时向有关行政部门申诉或向消费者协会投诉。

【热点5】

预付式消费隐患多

预存现金享受折扣,办卡另送单次服务等,诸如此类的预付消费模式如今在美容美发、电影、健身、洗衣甚是流行,暗藏不少隐患和风险,主要表现在:商家以夸大、虚假、单方面宣传诱使消费者办卡,待消费者持卡消费时却设置层层障碍,买卡容易退卡难;当卡内余额不足时不能消费,必须再充值方可使用,而续费又有最低规定。消费卡丢失挂失后余额不补不退。经营者变更、迁址、歇业、停业等不履行告知义务或者办卡后商家人间蒸发。

市消协提醒:办理会员卡等各类预付式消费卡时,要认真阅读有关规则,详细了解自己的权利和义务;要仔细考察经营者的市场信誉和经营状况,货比三家,审慎选择;避免一次投入过高,承担风险过大;保留章程、协议、发票等相关证据,发现问题及时向当地消费者协会投诉或向有关行政部门申诉。

【热点6】

家用电子电器类仍是纠纷多发区

消费者投诉的家用电子电器类商品主要有:手机、电脑、空调、电视机、电冰箱、洗衣机等,商品质量和售后服务仍是矛盾激发点,主要表现在:手机质量鉴定难,检测费用高,“人为原因”成为商家履行三包义务的挡箭牌。部分家电质量差,性能故障较频繁出现;维修服务问题多,送货、安装、维修不及时,尤其是节假日期间,各大商场,超市忙于促销,送货和售后安装、维修等服务跟不上;出现问题后厂家和销售商相互推诿,互相扯皮;售后维修费用高,效果差。

市消协提醒:购买时要选择好的品牌和信誉高的企业,索要凭证并妥善保管,特别是手机应主动索取发票及三包凭证,要求销售者把主机及附件型号、机身号、附件的出厂序号或批号、产品

商标写在发票上;检查机身有无划痕,屏幕有无外伤,核对附件数量、型号与说明书是否一致,检查手机包装盒是否有中文标识,屏幕有无坏点,并操作查看手机IMEI序号与外包装上是否一致。

【热点7】

食品安全问题备受关注

食品安全问题的投诉比较突出,如消费者反映食品有异物、厂名厂址缺失、假冒伪劣、商家疏于管理导致食品超过保质期等。再如食品外包装承诺不实,部分食品在外包装上印有食品组成,但实际上却没有。个别经营者涉嫌欺诈销售食品,如将月饼等食品的生产日期虚假标注,以价格调整、调价食品较多引起疏忽遗漏等为原因,导致食品的标价和收银系统内标价不符。

市消协提醒:购买消费食品时注意以下几点,加强食品安全知识的学习,把好选择关;在选购时仔细看配料表、厂名、厂址、生产日期和保质期;一定要选择有QS标志的食品;发现制售劣质食品行为或自身权益受到损害,尽量维持所购食品原状,并及时向工商、质检、卫生等部门申诉举报或及时到消协投诉。

【热点8】

通信资费争议始终不减

通信包括互联网服务、电信服务等资费争议一直是电信服务领域的投诉重点和解决难点。主要问题表现在:宽带网络接入故障频发,网络运行中断或速度慢;消费者对于上网流量收费有争议;电信服务消费套餐繁多,收费不透明或模糊解释,各种话费和增值服务费用计费方法复杂,错收、误收现象时有发生;部分增值短信业务设置消费陷阱,垃圾短信屡禁不绝;促销活动中附加的手机套餐费用返还或不透明或赠送的手机频出故障,且售后服务不到位。消费者的投诉反映,得不到有效解决或是维修时间过长。

市消协提醒:每月要查询话费总额及消费明细,索要并保管好消费凭证,发现收费有误立即提出;选择宽带服务时,不要贪图价格低廉,不要轻易相信不实的广告宣传,选择正规通信运营服

务商的营业厅进行办理。在签订服务合同时,认真阅读合同条款,有质疑的要求经营者书面明确。

【热点9】

快递投诉高烧不退

近几年来,便捷的网购带来了快递行业的“狂飙式”发展,快递因网购而火热,投诉亦逐年增多、高烧不退。消费者投诉的问题多集中在快递公司的投递效率、服务态度、破损遗失件的理赔等方面。具体表现在是服务质量差,错投、损毁、延误、丢失现象较多;快递服务企业在发生快件丢失或损坏后,以“未保价”为由推卸责任,但在消费者购物时不提醒消费者进行保价;赔偿标准存争议,赔偿时限长,赔偿设置门槛多、额度低;包裹未到达收件人手上就已“签收”;快递行业的“先签字,后验货”的霸王行规依然大量存在,侵害消费者的知情权。

市消协提醒:要注意选择信誉等级高、社会评价好的快递公司。货物损毁、灭失的赔偿额,事前做好约定。贵重物品尽量不要走快递,如必须快递的话,最好进行物品保价,以降低运输风险,同时留存相关单据等。

【热点10】

农资类产品投诉问题多

农资类产品投诉仍是今年消费投诉的热点问题,主要涉及种子、化肥、农膜及农机具。投诉原因主要是:一些不法经营者销售假冒伪劣种子,不合格化肥等。在销售农资产品时掺杂使假,甚至出售过期淘汰的产品,夸大农资产品的性能和用途。有些经销商盲目推广新产品,不向购买新品种的农民提供指导服务或新产品使用说明不清晰,致使农作物长势、产量与宣传情况严重不符。农机产品售后服务跟不上。农资投诉案件,尤其是种子、化肥涉及人多面广,群体投诉案例多。一旦出现问题,调查取证困难,农资经营者经济实力有限,造成索赔难。

市消协提醒:农民购置农资产品须谨慎,应注意查验经营者资质,查看产品标识,索要正规销售票据,并要妥善保存相关样品;仔细阅读相关使用说明,一旦遇到质量问题或纠纷,及时进行技术鉴定,保存好证据,尽快到工商、农业部门和消协组织申诉维权。

阿尔卡迪亚酒店3.15诚信宣言 协同广大宾客一同见证

诚信宣言:坚守诚信原则,恪守职业道德,为消费者提供规范、标准、优质的服务;严守规章、依法经营、争创诚信企业品牌,引领市场健康规范发展



温泉健康年卡
售价: ¥3588元
超值特惠: 平均10元/天/次
期限: 售出卡当日起一年内有效



温泉VIP健康年卡
售价: ¥6888元
不断的高端服务惊喜……
期限: 售出卡当日起一年内有效



环球美食自助餐
680月次卡
售价: ¥680元
原价88元/次, 持卡仅68元/次



环球美食自助餐
360月次卡
售价: ¥360元
原价88元/次, 持卡仅72元/次

使用说明:
1、持环球美食自助餐“680月次卡”可在爱琴海咖啡厅享用10次自助晚餐;
“360月次卡”可享受5次自助晚餐;
2、环球美食自助餐“月次卡”购卡当日仅可使用1次;
3、此卡不兑现,不退款,不可挂失,请妥善保管;
4、此卡自购买之日起一个月内有效。

咨询热线: 0635-5181818

本活动最总解释权归阿尔卡迪亚国际温泉酒店所有