

# 去年网上购物投诉同比增123%

## 网购、快递服务、汽车三包成2013年投诉新热点,消协律师团成立接受市民咨询

本报3月9日讯(通讯员 王政领 王成云 记者 邵芳) 3月7日,滨州3·15主题暨新《消法》宣传贯彻新闻发布会召开,会议指出2014年消费新主题为“新消法,新权益,新责任”。

据悉,2013年滨州市消费者协会共受理消费者投诉584件,调解处结584件,处结率100%。接待来访和接受咨询5600多人次,帮助消费者挽回和免受经济损失约90.5202万元。根据投诉性质分:质量问题344件,占总投诉的58.9%;售

后服务问题97件,占总投诉的16.61%;其他64件,占总投诉的10.96%。

从全年商品类投诉情况看,投诉量居前的主要是通讯类产品、服装、鞋、食品、汽车及零部件和家具等产品。其中,通讯类产品和家具的投诉率基本与去年持平,服装、鞋、食品的投诉量有大幅度的提高。在服务投诉中,投诉量居前的是美容美发、移动电话服务、餐饮服务、摄影及照片冲洗加工、房屋装修和网络购物等。

2013年,全市消协组织受理网上购物投诉36件,同比增长123%。消费者反映的主要问题:交易商品模糊,知情权无法保证;消费者隐私权难以保证;网上购物的付款安全难以保证;退换货困难,延迟交货时有发生。全市消协组织受理网购快递类投诉36件,较去年同比增长42.07%,增长幅度明显。市消协组织受理消费者有关汽车商品的投诉为14件,较去年同比增长22.42%。可以看出汽车消费在实际维权中仍是难点。

据了解,滨州3·15国际消费者权益纪念日活动暨新消法贯彻宣传活动将于3月13日上午9:30在滨州市影剧院广场举行,市消协将现场接受消费者咨询,受理投诉和举报。同时,滨州市消费者协会律师团也已成立,值班律师应在收到邮件后七个工作日内将解答邮件发送至律师团专用邮箱,由律师团办公室负责回复消费者或统一对外发布。律师团办公室对外公布律师团专用邮箱为bzsxxlst@163.com。

### 2013年十大投诉热点、难点

- 1.网络购物亟待规范,投诉成新点
- 2.快递服务欠规范,赔偿存疑点
- 3.汽车三包规定虽已出台,实际维权仍是难点
- 4.食品消费不容乐观,安全是重点
- 5.预付款消费有陷阱,办卡设迷点
- 6.服装鞋帽质量存瑕疵,标准是焦点
- 7.空调售后纠纷惹人烦,问题在网
- 8.电视机三包不履行,行约成拐
- 9.计算机售后维修拖延,服务有盲点
- 10.农资产品质量存隐患,维权抓热点

## 预付式充值卡用起来不踏实

### 多数市民担心充值卡的安全问题,目前监管成空白

激烈的市场竞争,让商家想尽办法招揽顾客,无论是大型商场,还是小规模的理发店、美容店都向顾客推销一种预付式充值卡,这种卡不能补办,不记名,没密码,交钱即可领走,消费者虽然用起来方便,但心里却不踏实。

文/片 本报记者 刘涛

### 办了充值卡 美容店关门歇业

清怡小区李女士去年和婆婆一起到一家美容店办了两张面值为1500元的预付式充值卡,当时商家承诺持此卡可进行优惠,“1500元的卡可以当2000元进行消费。”

然而,李女士与婆婆仅用此卡消费两次,美容店就关门了,她试图联系商家,但电话无法打通,“每张卡上还剩下1000多元,也不知道该找谁,只能吃了哑巴亏。”李女士直言,她再也不相信这种预付式充值卡了。

记者走访的数十位普通市民中,多数表示除非特殊原因,一般不会购买预付式充值卡,主要还是担心它的安全。

多数市民表示,如果办理预付式充值卡,他们会选择信誉好的,或经常去的营业单位进行办理。

### 充值卡丢了 只能自认倒霉

预付式充值卡业务是各经营单位为招揽顾客催生出的产物,说到底是企业的一种自主行为。记者通过走访滨州各大超市商场,以及一些小规

模的理发店、美容店、药店等,发现它们大都会推出不同面值的预付式充值卡,有100元、300元、1000元,一些超市还可办理50000元以上的充值卡。他们一般会推出相应的优惠,主要以打折为主。

记者随意走进一家理发店理发,理发师向记者推销充值卡。他介绍,该店一般有100元和300元两种面额充值卡,前者用于理发,后者用于染发,一般顾客持此卡可享受七五折优惠。工作人员表示,卡里面的现金没有使用期限,如果卡丢失,只要记住卡号,可以照常使用。

相比而言,一些大超市商场的预付式购物卡似乎显得不近人情。它们的面额一般较大,甚至还有万元的购物卡。不过,购物卡一旦丢失,往往不能补办。一超市工作人员向记者道出了缘由,购物卡一般都是不记名、没密码,也不做任何登记,也不会与消费者签订协议,一般交上费用就可拿到卡,“卡一旦丢失,只能自认倒霉。”记者查看了不同面额的充值卡发现,其背面写有持卡须知,一般最后一句写着“此卡解释权归本中心所有”字样。

记者通过调查发现,消费者购卡时,商家都会做出一些



充值卡背面一般都会会有一个持卡须知。

口头承诺,不会与消费者签订协议。

### 充值卡监管 目前仍为空白

随便一家营业单位就可办理预付式充值卡,难道没有统一的发卡机构?谁来监管它们?如果商家中途倒闭,消费者如何维权?

据业内人士介绍,现在一些小规模的理发店、美容店营业需要的审批手续很简单,准入门槛低,成本小。他们为了笼络顾客,将成本尽快收回,往往采取办理充值卡的方式,回笼资金,而一旦这样的商家倒闭,消费者要想维权确实很难。

此外,消费者购买充值卡其实与商家形成一种邀约与应约行为,商家发出邀约,顾客应约,他们却不知道商家的

承诺是否具有法律保护作用。况且这种行为往往只是口头承诺,消费者权益一旦受侵犯,拿不出可靠的证据,也是维权难的原因。

办理充值卡业务属于企业的一种自主行为,没有统一的发卡机构,也没有具体的监管部门,只要不违法,企业可以拥有这样的经营业务。

为了让消费者少受伤害,建议消费者应理性消费,办理充值卡时应到信誉较好的、规模较大的营业单位办理。消费者在初次消费选择时,应选择面值较小的充值卡,这样不至于因店铺倒闭而对消费者造成较大损失。消费者购卡时一定要与商家签订协议,明确自己的权益,这也是消费者的维权凭证。此外,消费者还要看清商家有无营业执照,一些连锁店有无授权协议等。

### 市民质疑快递“砖” 圆通公司拒采访



本报3月9日讯(记者 王颖娣) 3月7日本报刊发了《快递一部手机,到货变成砖头》的报道,引来不少市民对快递行业的质疑,带着这些疑问,记者从圆通快递沾化网点了解到,截止到9日,快递“砖”问题仍未解决,该网点负责人对于市民的疑问拒绝接受采访。

对于快递“砖”问题,众多市民打来热线电话,对快递行业提出疑问。“除了收件人知道快递的是什么物品外,运送的快递员是否知道快件为何物?其次快件在中转过程中无关人员能否靠近快件?”市民李先生质疑道,通过邮政运送物品时,检查非常严格,是否什么物品都能通过快递运送?平时快递公司是怎样要求快递员验收和投递快件的,如果发现有什么不合规定的行为,公司会采取什么措施?

9日下午,带着市民的疑问,记者联系到圆通快递沾化网点负责人,该负责人说,当事人没再找过他们,现在问题已经上报到公司,至于进展如何他不清楚。对于市民的疑问,该负责人表示不接受任何采访。

李女士说,圆通公司依然没有给他任何回复,青岛警方已经介入,对此事进行侦查。

理性与明智, 其实就在一念之间

# 诚寻

滨州酒水市场广告代理  
滨州教育市场广告代理  
邹平市场广告代理

咨询电话: 3210005

建行房e通 买房真轻松

ehome.ccb.com 建行房e通房产交易融资服务平台

新房 二手房 我要贷款 我的贷款 住房基金

中国建设银行 China Construction Bank

建行房e通, 买房租房+贷款融资, 更轻松  
房源丰富多样 购房资金安全 贷款申请方便 融资产品丰富  
买卖独立自主 交易费用低廉 专业团队服务 售后服务便捷

客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.com