



# 诚信之城

新消费 新权益 新责任

## 2013年济宁市十大消费投诉热点

### 定金难退



某些汽车销售公司及家装公司营销人员向消费者推销商品时,宣传多么优惠、多大让利,甚至虚假承诺不购买可退款,冲动型消费者一旦交纳定金,再想放弃交易时,定金往往难以要回。

依据《合同法》规定,定金是一种合同的保证金,具有担保效力。如果是给付方违约,将不能收回定金,如果是接受定金方违约,则接受方应双倍返还定金。

为此,消费者协会提醒广大消费者,不要轻易支付定金。

### 电脑部件



消费者购买电脑后,在三包有效期内主要部件出现故障时,商家只免费维修,且不重新计算三包。

计算机分为整机三包和主要部件三包。根据《微型计算机商品修理更换退货责任规定》第十条“在主要部件三包有效期内,主要部件出现故障,应当由修理者负责免费修理或免费更换新的主要部件”、第二十二条“更换主要部件时,应当使用新的主要部件。更换后的主要部件三包有效期自更换之日起重新计算”。

### 购车保险



消费者在汽车4S店购车时被强制买保险,否则不予售车。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”,第十条规定“消费者享有公平交易的权利”。这种强行搭售保险,属于典型的强制行为,消费者有权拒绝。

到4S店咨询购车时,店方的销售顾问往往不会透露太多细节。在此提醒消费者,一定要事先询问是否有“必须由店里代买保险”等相关事宜,如果4S店有这种强制搭售行为,消费者可以选择其他商家买车,或者到职能部门、消协进行投诉,以维护自己的合法权益不受侵害。

### 手机三包



近年来,“交话费赠手机”成为一些商家竞相推出了吸引客户的新手段。由于某些商家所赠手机手机质量较差、出现问题不完全执行三包规定,给消费者带来不必要的麻烦。还有的手机维修网点不执行三包规定,特别是维修时间较长超过7日,不给消费者提供备用机。

根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十五条规定“送修的移动电话机主机在7日内不能修好的,修理者应当免费给消费者提供备用机,待原机修好后收回备用机”,有的是手机三包期内出现故障,故意把原因归于是消费者人为造成,消费者拿不出证据免责,只好自掏腰包。

### 暖气不热



2013年冬季,供热问题成市民投诉的热点。消费者反映,年供热费先足额交清,钱交完了,可出现问题解决起来就麻烦了。主要是暖气不热,供暖温度不到国家相关规定的标准;个别用户未交暖气费,交费的用户也享受不到供暖服务;暖气管道老化,供暖管线出现问题,维修不及时,服务不到位等。



### 驾驶培训

消费者向驾校交纳培训费后,在还没参加培训或考完其中一部分科目退学,驾校不退剩余学费。

按照物价、交通管理部门有关规定,驾校在扣除学员材料费、学习过的相关科目学习费和向交管部门上交的考试费后,剩余部分应该退还给消费者。

在此提醒消费者驾培培训注意:

- 1、看证照,正规驾校所有报名服务网点都必须有营业执照、经营许可证等有效证照;
- 2、看规模,选择信誉好、规模大、正规驾校;
- 3、看服务项目;
- 4、看合同,一定要签订统一的培训合同,对其中收费标准、项目、培训科目学时,及退费程序等明确约定,防止“隐性收费”。
- 5、索取发票。当发生纠纷时消费者可向当地运管部门或12315及消协投诉。



### 预付卡退款

近年,预付式消费模式在大型商场超市、洗浴、美容美发、洗染、健身等多种消费场所广为盛行,商家利用多充值多优惠的方法,吸引消费者办理预付卡。而卡上大都标有“不挂失,不退款”、“因消费者原因不能继续服务,本公司概不负责”、“本单位拥有最终解释权”、“过期作废”等。还有些商家停止经营或转让后,不给消费者提供退卡服务。

以上行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》关于“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效”的规定,《单用途商业预付卡管理办法》第十九条“记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于三年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务”,第二十一条“发卡企业或售卡企业应依单用途卡章程或协议约定,提供退卡服务”,第二十二条“发卡企业终止兑付未到期单用途卡的,发卡企业和售卡企业应向持卡人提供免费退卡服务,并在终止兑付日前至少30日在备案机关(商务主管部门)指定的媒体上进行公示”等相关规定。

建议消费者办卡时最好签订书面合同,在合同中明确预付卡的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,要特别注意终止服务、转让等方面的约定;办卡金额不宜过大,要根据自己的实际需要适量购买预付费卡,不要贪便宜一次性购买大额消费卡。



### 物流服务

今年以来,从济宁市各级消协受理投诉情况看,涉及物流运输行业的投诉呈上升趋势。投诉主要包括:

一、送件员无法把物品送到消费者本人手中,放到传达室就走了,消费者验货时才发现出了问题。违反了《快递市场管理办法》第十七条“经营快递业务的企业投递快件(邮件),应当告知收件人当面验收。快件(邮件)外包装完好的,由收件人签字确认。投递的快件(邮件)注明为易碎品及外包装出现明显破损的,企业应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件(邮件),企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务,并提供符合约定的验收服务,验收无异议后,由收件人签字确认”的规定。

二、很多消费者为了减少寄送费用,加上侥幸心理,不给寄送的物品进行保价,一旦货物丢失,快递公司只按快递费的三倍赔偿。

三、服务质量不稳定,由于交通上不可预知的因素,物品往往很难按时送达用户的手中。

提醒广大消费者在接受快递服务时,要选择有资格、信誉好、社会责任感强的快递公司,快递员上门接货时要注意检查有效证件,防止物品被骗。看清快递委托单上的条款,确认项目填写是否全面、准确、清晰,不要急于投寄而草率签字。同时,收货环节不能掉以轻心,验完货后再签收,以免快递公司拒绝承担责任,自身权益难以得到保障。此外,在交寄或接收物品时,要向快递公司索要单据和发票,保留证据。



### 空调售后

2013年入夏以来,消费者对空调的投诉相对较多,主要问题集中在商品质量方面,如空调噪音大、不制冷等;其次,商家的售后服务跟不上,配送、安装不履行承诺,约定上门服务后不兑现;还有就是售后维修效果差,经修理后使用一段时间又出现故障,反复修理。

为此提醒消费者,维修空调应选择正规单位;修理前应与厂家核实相关信息,并问清价格;修理时要查看工人工作证或上岗证,当场检验空调是否可以正常运行。另外,还要索要修理票据,注意票据上是否盖有公章,对修理项目、价格、保修期等内容要明确注明,如发生侵权纠纷,消费者可依据修理票据投诉。



### 电动车维权

目前,电动车日渐成为家家户户的主要交通工具,但是由于品牌较多、质量参差不齐,随之而来的消费纠纷也越来越多,特别是电动车的电池质量方面,因电池充不上电或其它问题与商家难以达成一致。

由于国家目前对电动车尚无“三包”规定,只能按照商家或厂家自己规定执行,给消费者维权带来难度。济宁市消协提醒,消费者购买电动自行车一定要注重品牌,详细看明其说明书,选购质量过得硬的电动自行车,另外要选择售后服务有保障的经销商。