

抖猛料,消协公布消费投诉Top10

汽车、快递投诉升温,保健品投诉九成为老人

本报记者 秦雪丽 通讯员 姜黎明

14日,烟台市消协发布2015年十大消费投诉热点,2015年共受理消费者投诉3957起,处结3858起,处结率达到97.5%,挽回经济损失950万元,接受咨询电话6.2万人次。其中虚假广告、旅游合同、手机、保健品、装饰材料、汽车、食品安全等方面投诉问题突出。传统消费领域服装、家电等投诉呈下降势头,而汽车、快递等新兴消费领域投诉呈增长势头。



翻新车当新车卖 汽车投诉呈增长态势

汽车投诉反映的问题主要集中在车辆质量性能和售后服务两个方面,主要问题有:汽车质量问题突出,汽车预订纠纷多,紧俏车型加价提车,强制购买保险,搭配购装具,翻新车当新车卖、售车不同时交付车辆合格证、售后服务不到位。

烟台市消协建议: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;认真签订《汽车购销合同》。

1



手机质量仍是投诉重灾区

手机投诉反映的问题主要集中在商品质量和售后服务方面。在很多情况下,“人为损坏”成为了商家的“挡箭牌”。而许多投诉普遍存在检测难点,故障有可能是手机本身的质量问题所致,有可能是消费者使用过程中操作不当所致,因此难以分辨责任归属。

建议消费者掌握鉴别水货手机的基本知识,如通过查看有无贴“进网许可”标志、查询手机IMEI码是否一致、手机说明书是否有中文汉字等来辨别。购买手机时,一定要让经营者出具发票、三包凭证,并详细记载购买日期、品牌型号、机身号。

2



保健品冒充药品 老年人被“洗脑”

保健品冒充药品投诉的问题主要集中在质量、虚假宣传、售后服务问题上。

投诉的特点:一是消费群体集中。从投诉数据中显示,老年消费者占九成。二是获取保健品信息渠道复杂。铺天盖地及长时段滚动广告宣传,潜移默化地为消费者“洗脑”;另外,商家推销保健品手段多样。“赠药”“免费抽奖试用”“名医会诊”“免费旅游”“专家讲座”都是经营者惯用的手段,甚至雇用“托儿”在一旁现身说法,诱使老人上当受骗。建议老年消费者有病一定要到正规医院治疗,不要盲目听从商家保健品能治病的虚假宣传。

3



说打折 其实明降暗升

商业促销投诉的主要问题是假打折,价格明降暗升。虽名为打折,但售价比打折前还高;虽然对外宣称全场打折,但场内部分商品却不参加活动(如珠宝、化妆品等),或用“特殊商品除外”等方式,误导消费者;一些蔬菜、水果等食品类商品在促销、打折时已经临近保质期,有的已经过期变质,过量购买就会造成浪费;设立“活动的最终解释权归本公司所有”等不公平、不合理的店堂告示,肆意损害消费者的公平交易权。

4



装饰材料“贴牌” 还设霸王条款

装饰材料及装修服务质量投诉的主要问题:产品质量差,如地板变形,瓷砖渗水,有色差,石材厚薄不均,断裂,木门掉漆、走形,水龙头、水管断裂跑水等;假冒商品大量存在,有些销售商出售“贴牌”的装饰材料,鱼目混珠欺骗消费者;一些劣质装饰材料有毒有害物质严重超标;不按装修合同约定购买材料,以次充好,以假充真现象严重;合同中设置不平等格式条款;有些装修工作人员不具备任何资质就上岗,装修质量无法保证。

5



部分家电质量差 厂家和销售商扯皮

投诉的焦点集中在:部分家电质量差,性能故障较频繁出现;维修服务问题多,一些维修部门管理不规范,修理人员专业技术水平不高;出现问题后厂家和销售商相互推诿,互相扯皮;售后服务维修费用高、态度差,不及时。

烟台市消费者协会建议:购买家电时选好的品牌和有信誉的企业,选择适合自己的产品;索要凭证并妥善保管,做好维修记录;产品出现问题后,要及时修理更换,七天之内可修可退。

6



旅游合同不透明 购物问题多

旅游服务投诉问题突出,主要是旅游合同不透明。旅行社提供的《旅游合同》,对旅游线路行程、时间安排、交通工具及档次等级、住宿安排及住宿酒店档次等级、景点(景区)及游览线路等内容,往往采取模糊化处理,发生消费纠纷时,旅行社给出的解释不利于消费者,不公平不合理的歧视性条款、霸王条款还公然存在。

7



部分教育培训机构 承诺缩水

教育培训服务问题主要是承诺无法兑现,个别教育培训机构违规办学,夸大宣传教师资历和经验以及办学条件来招揽生源;不按约定和协议进行培训,主办方往往以报名人数不足等理由故意拖延开班甚至不开班,有的开班后随意更改课时,随意更换教师,随意取消课程,让消费者达不到预期的培训效果;消费者个人信息被泄露。

8



网购、电视购物投诉 再度成为热点

网络、邮购、电视、电话购物投诉再度成为热点,投诉主要集中在保健品、药品、金银首饰、手表、数码产品等方面。

主要问题是广告经营者、发布者为了自身利益,肆意发布虚假广告;经营者在广告中表明的商品质量状况,与消费者买到商品的质量状况不相符;消费者投诉时广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式;一些经营者违反《消费者权益保护法》关于“消费者有权自收到商品之日起七日内无理由退货”的规定,甚至随意扩大不宜退货商品的范围。

9



快递服务投诉 逐年升温

快递不“快”、物品丢失索赔难等,使得快递行业的投诉呈上升趋势。消费者投诉反映的主要问题有:货物损毁、丢失或被调包,货物延期送达,未送货上门,到货后加价等。

烟台市消费者协会建议,消费者选择快递服务时要注意以下几点:快递物品时最好选择规模较大、网络健全的快递公司;如果是贵重物品,应选择保价或者另购投递保险,避免意外损失;接货时验货,当快递员上门送件时,消费者应坚持在送件人员面前进行验货,确认货物完好后再签收。

10