

## 市消协公布2016年十大消费警示

## 二手房交易投诉五成涉“定金”

本报记者 秦雪丽 实习生 李祥 吴阳 通讯员 姜黎明

2016年“3·15国际消费者权益日”即将到来,为了增强市民的消费维权意识,警惕消费陷阱,近日,烟台市消费者协会公布2016年十大消费警示,围绕快递、旅游、保健食品、汽车、房产、摄影、食品、预付卡、装修、黄金等行业,讲述投诉热点,给市民以提醒。

## 接收快递,切记先验货后签字

市消协提醒广大消费者在选择快递服务时要注意:选择正规的、信誉高的货运经销商;仔细查看快递单;托运贵重物品最好办理保价;收

货时切记先验货后签字,遇到问题不要惊慌,保存好证据,及时与快递公司联系,协商不成可向相关部门求助。

## 拍照片当心“隐性消费”

近期,婚纱摄影、儿童摄影等摄影服务申诉增多,涉及的主要问题有:“虚假宣传”“隐性消费”“霸王条款”等。消协提

醒广大消费者:选择摄影店时不要盲信广告宣传,要实地考察。选定了摄影店后一定要仔细阅读其承诺的服务内容。

## 假期旅游出行,谨防消费陷阱

随着小长假的增加,旅游纠纷呈增长态势。市消协提醒广大消费者,旅游出行注意以下几点:谨慎挑选旅行社,了解旅行社的资质;最好选择行业主管部门监制的正式合同

文本;把好景点购物餐饮关;仔细保存消费凭证。尤其对旅行社途中擅自更改项目所产生的费用,更要索取发票,以便为发生纠纷时申诉举报提供证据。

## 购买散装食品,一定要小心

消费者选购食品时,首先要注意认真核对外包装。注意包装上是否标明厂名、厂址、生产日期和保质期;查看食品是否带有“QS”认证标志。其次,在集贸市场和各超市内都

有没包装的散装食品销售,消费者购买时要格外小心,标识不清或有异常的不要买。最后,严格按食品说明书储存、食用,发现有变质、胀袋现象切勿再食用。

## 保健品陷阱多,最爱忽悠老人

存在的陷阱:以产品体验为诱饵,以讲座或体检为幌子,以虚假宣传为手段。市消协提醒老年消费者,谨慎对待健康讲座、熟人推销、免

费体验等活动,这都有可能成为保健品推销陷阱;发现有人使用以上手段推销保健品时,及时拨打食药部门12331举报。

## 预付卡消费,谨慎选择最重要

近年来,一些服务性行业纷纷推出预付式消费形式。消费者选择此类消费形式时,一定要仔细考察经营者的信誉度和经营状况,不要一味轻信广告促销。二

要在办理预付式消费卡时,按照实际需要量来购买,不要盲目。三要对卡的使用范围、期限、功能、退款条件等细节了解清楚,同时保存好票据,便于日后维权。

## 汽车投诉集中在质量和售后

消费者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。消协提醒: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;选择大品牌、技术成熟、售后服务网点多的厂商;认真签订《汽车销售合同》;认真验收;保存好发票和说明书等相关的材料。

## 装修防被坑,合同细化是关键

不少人为了图方便,买房后就会找装修公司对自家房子进行打包式装修。业主在签订装修合同时,应注意以下几点:验明合同当事人身份,写清居室装饰施工内容和承包方式;工价、付款方式、装修的具体要求和完工日期不可含糊。

合同中必须注明使用装饰材料的具体品牌或型号,以防装饰公司以次充好。如果业主在工程进行中,对某些装修项目有所增减,一定要填写相关“工程洽商单”,并作为附件汇入装修合同中。有关保修的条文必不可少,且要分清责任。

## 房产交易,“定金”纠纷多

在房屋购买交易中,交钱容易退钱难的现象时有发生。往往商家一句定金不退还,先交了定金的购房者想退定

金退不了,只能吃“哑巴亏”。在二手房交易中,近五成的投诉纠纷都是由定金引起的。

## 购买黄金首饰注意挑选

黄金首饰由于其工艺、设计感、延展性等特殊性质,出现问题后很难判定是消费者的人为过失,还是首饰本身存在质量问题,只能双方互相协调,因此这类投诉常常难以顺畅地解决。在此提醒广大消费者购买黄金饰品时注意以下五点:最好到

有持久信誉度和质量保证的大型综合性商场及品牌专卖店购买;注意查看标签印记;注意观察外观颜色;注意检查硬度;向商家索要正规发票、商品质量保证书和鉴定证书,发票上标注的内容应与黄金饰品标签上标注的信息一致。