

去年全市消费维权 “八大投诉热点”公布

投诉领域涉及网购、保健品、交通工具、家用电器等方面

本报记者 谢晓丽

3月7日,聊城市消费者协会2018年消费维权新闻发布会召开。会上,市消协通报了2017年全市“八大投诉热点”、2017年度消费维权十大典型案例以及12315投诉中心2017年度投诉案例分析。

2017年全市消协系统共受理消费者投诉1365件,调解处结1363件,处结率为99.8%,接待来访和咨询1.3万多人次,为消费者挽回经济损失76.3万余元。投诉领域涉及网购、保健品、交通工具、家用电器等八个方面。市消协对全年投诉情况进行综合分析,共有八大热点。

“微商”等网络消费投诉多发

消费者主要投诉的对象涉及电商平台,以“微商”为代表的个人网络商家和电视购物等方面。远程购物投诉的主要问题集中在:七天无理由退货难落实;虚假宣传;商品质量不合格和假冒的现象较多。“微商”属于无实体店、无营业执照、无信用担保、无第三方交易平台的小店,出现纠纷,直接删除好友或者更换账号逃避法律责任,消费者找不到商家,维权困难。

案例:2017年4月7日,聊城市东

昌府区黄女士通过微商在购买促销价为239元(原价位418元)的某品牌豆浆机一台。收货后,当时使用也没问题,但第五天再使用时出现噪音大的问题,黄女士要求退货。一开始商家态度还算可以,也接电话,说可以商谈。后来干脆电话也不接了,再后来直接联系不上。

市消协工作人员通过查询该商家的登记信息,找到涉事商家,将239元退还了黄女士。

保健品误导宣传问题突出

近年来,保健品依靠炒作、夸大宣传等违法违规方式占领市场,存在的问题主要有:一是不法商家专门针对老年人进行特殊销售,如通过有奖听课、免费旅游等活动,进行产品销售;二是通过炒作各种高科技概念,虚假宣传诱导消费;三是售后服务如同虚设,退货无门。

案例:2017年3月22日,李先生经朋友介绍,在城区某保健品门市部购买保健品,缴纳预购款6200元。李先生先后在该店领取3400多元保健品,但使用后不起作用,随后要求退还剩余的2800多

元预购款,但商家不同意退还。

2017年4月25日,李先生又听信该商家忽悠宣传,购买了所谓的理财金融某产品,缴纳10000元,说是半年返还13000元,最迟一年返还16000元。半年后,该店没有返还收益金,李先生要求退还12800元,该店仍不同意退还。无奈之下,李先生投诉至市消协。

通过消协多次调解,促成双方和解,该店负责人承认在产品宣传上确实存在夸大其词现象,最后同意一次性退还李先生购保健品及金融某产品余款12800元。

交通工具投诉呈现多样化、复杂化特点

投诉集中表现在电动车、汽车产品质量、价格、合同以及售后服务方面,电动车投诉具体问题:一是电池质量差。多数表现在电池带电时间短、寿命短等问题,也有一些是假冒名牌电池;二是整车较大较重,刹车不灵;三是售后服务不完善,商家承诺不兑现等。

汽车投诉的主要问题:一是汽车零部件质量较差,容易出现损坏、无法使用等情况;二是汽车保养价格收取费用不透明,存在过度保养,变相收费的现象;三是售后服务质量差,4S店配件只换不修,小毛病大修,存在多次维修仍无法解决问题的现象。四是存在强制搭售保险、强制代理挂牌、加价销售等强

制消费的现象。五是合同争议。购车不签订书面合同;合同条款过于简单或提车后将合同收回。

案例:2017年11月,市消协接到消费者陈先生投诉,他在聊城光岳路某4S店订购了一部小型家用汽车并交付2000元订金,后因对该款车型不满意而取消购车计划,要求4S店退回订金,但销售人员以集团公司退订手续繁琐为由,要求陈先生找有意向购车者接手订金。

但两个月过去了,陈先生还是没有找到能接手此订金的购车者,遂向消协求助。经消协工作人员多次调解,最终经营者退还了陈先生的购车订金。

家用电器类投诉居高不下

投诉的主要问题有:一是质量问题突出。二是经营者不履行法定义务。三包有效期出现故障,经营者往往归咎于消费者使用不当不予免费修理。三是赠送的商品质量低劣,商家借故推脱三包责任。四是检测机构少,检测费用高,难以满足消费者的合法权益的需要;五是网购退货后故意拖延,迟迟不予退款;六是售后客服态度较差或客服电话无法接通等。

案例:2017年10月24日,消费者燕先生以特价9934元在聊城某大型家电商场购买一台34英寸品牌电视机,使用

14天后,屏幕中间出现一条白色条带,不能正常观看。燕先生找到经营商,经营商说要以售后鉴定为准,再决定是否更换电视机。经检测,出现白色带状横纹的原因是电视显示屏损坏,但是经营者仍以电视机送到检测处已过了15天更换期为由,只答应修理,不予更换。

市消协受理了燕先生的投诉申请,经过与生产厂家、售后服务商和消费者沟通协调,最终由生产厂家为燕先生更换一台同型号同价位的电视机,并送货到家,安装调试到位;同时经营者又支付燕先生100元现金做为交通补助。



生活、社会服务类投诉总量增加

引发纠纷的问题主要集中在:一是商家打出优惠的折扣信息,吸引消费者缴纳一定的费用加入成为其会员后,转手或者闭店,导致消费者蒙受经济损失;二是服务质量得不到保障,入会之前的各种承诺约定,商家不予兑现;三是商家未能按约定履行服务,不按约定的项目提供服务等。四是健身、美容和美发预付卡消费办卡容易退卡难等。

案例:2016年9月28日,阳谷县消费者张先生在该县办了一张价值2000元的健身卡,截至2016年底,张先生实际

消费了260元(共13次)。期间,消费者因自身原因停做了一段时间。一直到2017年5月份,张先生再次来到该健身中心准备继续锻炼,结果被告知健身卡已经过期。

张先生多次与该健身中心协商未果,投诉到聊城市消费者协会。消协工作人员在看双方签订的协议时发现,最后一条注明:解释权归该健身中心,属于霸王条款。最后,健身中心同意张先生继续使用该健身卡,直到全部消费完。

房屋装修及家装建材市场诚信缺失

投诉具体问题表现为:一是装修合同双方均出现不同程度的违约行为;二是房屋装修合同中承诺的装修内容与实际装修情况不相符,导致房屋工程反复返工、反复装修以及重复付费的情况;三是家装建材市场虚假宣传,误导消费者现象普遍存在。在家具销售中,很多导购员故意对材料进行概念混淆,将综合类木家具说成“实木”家具,将实木家具说成“全实木”家具等。

案例:2017,仙先生在某修饰公司定制家装装修,签订了合同并交付30000元押金,商家承诺如果对定制不满可以全额退款。在制作过程中,段先生发现多处问题,对设计不满意,提出退款。由于定制设计过程中已经产生费用,商家虽然答应退25000元,但一直拖延不予退款,与商家多次协商无果后,消费者投诉到市消协请求维权。经多次协商调解,商家同意及时退还25000元。

通信服务类投诉同比略有下降

投诉的问题主要有:一是运营商在消费者不知情的情况下擅自开通增值服务。二是通信资费收取争议多,错收情况时有发生。三是不公平格式条款侵害消费者权益。有些收费项目默认为开通状态,或某月开通就默认永远开通,只要不取消就一直收费。四是电话出现无信号、杂音大、线路损坏、网络连接不上等问题;五是套餐资费不明确、告知不详实,收费名目繁多且强制收取;六是垃圾短信泛滥。大量的教育培训、房产销售、装修服务等推销广告发至消费者手机,严重影响消费者的日常生活。

案例:近日,在平县的负先生来到

聊城市消费者协会投诉,他在观看一个小视频后,短信提示手机通信已经欠费。负先生到通信运营商处查询了消费记录后发现,手机上网观看视频25秒,流量费用达到99元。负先生将此事投诉到聊城市消费者协会。

经过售后检测,负先生在不久前,手机通信由3G升级4G,升级后观看视频较以前流畅,画面比较清晰,然而消费费用也同时涨了。当时通信运营商办理此项业务时却没有告知消费者。所以负先生虽然观看了25秒钟的视频,却导致了高额费用的产生,最后在消协的调解下,通信运营商退还了消费者的99元。

快递物流行业仍需规范

快递物流行业存在的主要问题:一是快件延误、丢失、损毁现象时有发生,且赔偿时限长,额度偏低。二是派件员不提醒保价的现象较为普遍。三是签收环节不规范。不提示收件人当面验收;甚至免去签收环节,在不告知收件人的情况下,直接把快件放在某个地方。四是部分企业收费不透明,乱涨价和乱收费现象比较严重。

案例:聊城市的王先生通过快递公司寄出了一个包裹,然而大半个月过去了,收件人却迟迟未收到包裹,王先生到快递公司查询后得知,该包裹已遗失。该快递公司告知王先生,按照

相关的规定,包裹遗失的赔偿标准在未保值的前提下仅是3倍的邮费。王先生要求快递公司按丢失物品的实际价值赔偿,被对方拒绝。多次交涉无果,王先生向聊城市消费者协会寻求帮助。

据王先生介绍,2017年6月21日去该快递公司寄送包裹时,该公司的快递员向王先生承诺包裹3天就能到达,也没提到包裹保值的事。市消协工作人员认为,该快递公司工作人员没有尽到告知义务(向王先生说明邮寄物品保值问题)。经多次调解,该快递公司向王先生一次性补偿3000元。