

市消协发布2010年度消费者投诉热点,记者对比2009年相关数据发现—— 预付费投诉连升 金融旅游首“上榜”

这些行业成为消费者投诉新热点

——市消协发布2010年度消费者投诉热点



绘制 闵敏

□见习记者 李小勇 记者 张喜逢 通讯员 张亚亚 宋文辉

昨日,市消协发布2010年度消费者投诉热点。去年,我市各级消费者协会共受理消费者投诉2288起,解决投诉2223件,解决率为97%,为消费者挽回经济损失91.5万余元。相比去年市消协发布的2009年度投诉热点,我们发现,新“上榜”的行业多是市民消费的新热点,消费者要提高警惕。

1 预付费类投诉连年上升

我们采访中了解到,预付费、通讯类产品(服务)、房屋及装修服务、汽车行业是消费者投诉的重点。其中,通讯类产品(服务)、预付费等已经至少连续两年“上榜”,成为消费市场的“顽疾”。

有关预付费的投诉连年上升,

2010年排到投诉热点的榜首。美容、美发、洗浴、健身等行业成为预付费投诉的重点。

另外,有关房屋及装修服务、通讯类产品(服务)、汽车行业的投诉量也排在前列。

据市消协工作人员介绍,这些行业之所以连续数年“上榜”,主要

原因在于这些行业缺乏相关法律规定,有关部门难以对这类行业进行规范。比如预付费,目前法律并没有相关的规定;而汽车的三包政策至今没有出台,执行的是商家的“行规”,出现问题后,消费者难以维权。

2 金融消费、旅游首“上榜”

与往年相比,去年,物业管理、金融消费、旅游、快递、婚纱摄影等行业成为新的投诉热点。金融消费投诉、旅游合同纠纷首次“上榜”。

据市消协工作人员介绍,这些新上榜的行业,主要分为两类,一类是投诉量不大,但与往年相比,增幅较大的行业。去年,金融消费

的投诉量虽然只有13起,但是与往年相比,投诉量增长明显,而且涉及金额普遍较大,少则数千元,多则数万元。另外,金融消费侵权方式比较隐蔽,消费者往往在数月或数年后才发现。

另一类是投诉量大、问题较为集中、维权较难的行业。像快递行业,往年虽然有投诉,但数

量较少,问题涉及也比较广。去年,这些行业投诉量不仅大,而且问题较为集中,突出表现在快递延误及损坏索赔上。去年四季度,消协几乎每天都接到有关快递的投诉。

市消协工作人员提醒,这类新“上榜”的行业,多是市民新的消费热点,消费者要提高警惕。

3 对这些侵权新手法要小心

快递谨防遇“霸王”

目前,有的快递公司提供的合同普遍存在限制消费者权利的霸王条款,如:收货必须先签字、缴款后才能验货以及逾期不取货随意处置等。这些条款大多印在邮寄单的背面,消费者多不会在意。

从2010年市消协调解的多起涉及快递行业案例看,快递公司往往以这些合同上隐藏的“霸王条款”为理由,不愿承担赔偿责任。消费者在选择快递公司时要尽量看看有没有这些“霸王条款”,以防

出现纠纷时快递公司以此为借口推脱责任。

储蓄当心“变”保险

一些银行网点(储蓄所)的业务广告、海报只刊登利率和年限,不标明是储蓄还是保险,消费者误将保险当储蓄购买。部分营业人员在介绍产品过程中,不明示风险,不讲明退保费用、现金价值和费用扣除等关键要素,诱使消费者不理智消费。消费者一旦后悔或需要用时,退保就要承担高额经济损失;保险合同由经营者单方制订,消费

者很难全面读懂理解,对一些不平等格式条款,消费者发现问题为时已晚。

旅游留心“准三星”

眼下,很多旅行社为了吸引消费者,在广告宣传中出现“准三星”、“相当于三星”等模糊用语,在价格上使用“豪华游”等字眼误导消费者。消协提醒消费者,“准三星”、“相当于三星”并不是标准的酒店分级,消费者在签有“准三星”、“相当于三星”、“豪华游”等词语的合同时,一定要问清楚并让商家注明,以防上当受骗。



新电脑竟有维修记录 维权一年多仍未了结

□记者 张喜逢 见习记者 李小勇 通讯员 牛龙军 凌军

本报联合市工商部门吹响针对电脑、汽车行业的3·15维权“集结号”,引来一名姓罗的消费者反映:他购买的新笔记本电脑,经售后人员检测,在购买之前竟已存在维修记录,而且他为此维权已经长达19个月,即便法院也作出判决,但至今未果!

▶▶新买电脑,竟有维修记录

7日,市工商局专业分局工作人员接到消费者反映后,对事情进行了了解。

消费者罗先生介绍,2009年8月8日,他受公司指派,在涧西区某电脑城内的洛阳天之翼咨询科技有限公司的“联想天之翼”销售店,花9300元购买了一台联想ThinkPad T400笔记本电脑。

使用10多天后,罗先生发现电脑时常出现蓝屏、死机等现象。

他急忙带电脑前往联想售后部门维修检查。谁知,联想售后维修部门检测发现,罗先生购买的这台电脑,早在2009年7月24日已有维修记录。这意味着,他买的不是新电脑,而是一台旧电脑。

随后,罗先生多次与销售商协商,未果。2010年1月初,罗先生所在的公司将洛阳天之翼咨询科技有限公司等单位告上法庭。

▶▶法院判了,价款依然难讨

我们从一份《涧西区人民法院民事判决书》了解到,2010年4月15日,法院审理认定,洛阳天之翼咨询科技有限公司销售给罗先生的笔记本电脑,确实是一台维修过的旧机,判决洛阳天之翼咨询科技有限公司返还电脑价款9300元。

但罗先生告诉我们:“至今,商家未按照法院判决结果执行,电脑价款至今没拿到。”

对于先生购买电脑的遭遇,市工商局专业分局工作人员表示将予以追踪调查,给消费者一个合理的解释。

集结号

如果您正身陷电脑、汽车产品的消费纠纷中,如果您对这些商家的“专业解释”存在质疑,如果您有这方面维权的“胜利”经历……请拨打电话66778866、15937973236或拨打工商部门专线电话62383315与我们联系,或勇敢站出来,喊出您的“怨”。期待您的参与!



索贿难

图/半壁湾 新华社发