



□记者 李砾瑾 通讯员 原丽娟 张亚亚

昨日,记者从市消费者协会了解到,去年我市各级消费者协会共受理消费者投诉2556起,解决2457起,为消费者挽回经济损失135余万元,支持消费者起诉3起。通信、网购、快递、保健品、房屋装修、旅游、中介、摄影、预付式消费、汽车成为2011年十大投诉热点。



我市去年十大消费投诉热点公布

通信、网购、快递居前三

1 【通信】 资费不明 擅开业务

在对2011年的消费投诉进行统计后,市消协发现,有关通信领域的消费投诉位列第一。据介绍,就投诉内容来看,消费者对资费不明确、部分通信套餐资费条款设置繁杂且不易理解等最为不满。

除此之外,通信投诉还集中在:一些工作人员未经消费者同意或在未明确告知的情况下,擅自为消费者开通一些收费的增值服务;一些“存话费、送手机”的促销活动,不明确告知消费者最低月使用费及预存话费划拨情况,致使消费者权益受损;宽带网络捆绑手机的推销方式,使消费者装机容易移机难。

2 【网购】 维权较难 实惠难享

目前,与网络购物、电视购物等媒体购物有关的投诉相对较多,而且解决难度也相对较大。去年,有关网购的投诉多为消费者买到“山寨”品、“三无”品以及产品功效与实际宣传不符等,或是一些经营者在开展服务类团购活动中随意变更团购规则、取消服务内容,致使消费者难享实惠。

3 【快递】 快件延误 推诿责任

快递不快、投递不及时、快件损毁或丢失、索赔困难等,成了2011年快递投诉最突出的问题。据介绍,消费者对快递的投诉时间集中在节假日前后。由于这段时间快递业务量增加、人手紧张,易出现快件延误现象。市消协工作人员介绍,快递维权难主要因为有些快递公司挂靠或加盟外地快递公司,在物件丢失后,他们往往把责任推给外地快递公司。还有部分快递公司在保价快件丢失、损毁后,以用户无法提供发票为由拒绝赔偿。

4 【保健品】 虚假宣传 欺骗消费

保健品一直都是消费者投诉的热点。从2011年的数据来看,保健品投诉人群以老年人为主。据介绍,保健品投诉主要表现为:虚假宣传、夸大功效、老年人被广告所宣传的功能欺骗、购买使用后效果远不及宣传所言。除此之外,有的经营者还利用“亲情化”销售方式诱骗消费者。销售人员抓住老年人渴望亲情的心理,采用“亲近销售”的方式,隔三岔五地上门问好、推销产品,使老年消费者在人情味十足的问候中放松警惕,在非理智状态下购买产品。

5 【装修】 以次充好 责任难定

部分家装公司在使用装修材料时以次充好,使用假冒伪劣产品骗取差价;部分装修人员无证上岗……这些关于装修的问题,成为消费者投诉的热点。此外,由于房屋装修工程大多涉及装修公司、生产厂家、施工人员等多个环节,责任较难划分,消费者维权难度大。从投诉案例来看,装修材料质量、水电改造安装的投诉占到了一半。此外,合同、价格、环保等问题等也是投诉热点。市消协工作人员认为,这与目前家庭装修市场的不规范以及消费者专业知识的缺乏有关系。

6 【旅游】 擅自违约 强迫消费

据介绍,在旅游投诉中,消费者反映的问题主要集中在:一些不规范的旅行社违反合同约定、擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等方面。除此之外,市民到达外地景区后,由于旅游购物引发的消费纠纷较多,纠纷主要涉及旅游购物的产品质量、价格以及索要套票,甚至强迫消费等现象。

7 【中介】 虚假宣传 违规收费

从数据上看,去年关于中介服务的投诉有明显上升趋势。据介绍,一些中介缺乏监管,在宣传

方面存在隐瞒事实、虚假宣传现象;在价格收费方面,定金、中介服务费的收取存在违规行为;在诚信服务方面,与消费者签订的协议存在霸王条款,有的甚至存在欺诈行为;在协议方面,主要是在租赁房屋协议签订中存在隐瞒行为,剥夺了消费者的知情权。

据了解,《河南省消费者权益保护条例》规定:人才、劳务、婚姻、留学、房屋等中介服务经营者,应当与消费者约定服务内容、费用、违约责任等,不得以欺诈、胁迫等手段从事中介服务,不得向消费者收取约定以外的费用。

8 【摄影】 步步为营 诱导消费

据了解,婚纱摄影投诉主要集中在:婚纱摄影机构的促销模式易误导消费者、照片后期制作力量薄弱、无法按时交片或影册制作差强人意。还有一些影楼的业务中存在先交钱后照相、单据视同收据、格式合同等霸王条款。

有些影楼以行业合理的规则为由,诱使消费者在化妆、挑选服装的过程中接受额外的消费项目,而在底片归属、精修照片等环节再诱使消费者消费。《河南省消费者权益保护条例》规定:摄影、摄像、冲印、光盘刻录经营者按照与消费者的约定提供服务后,将相关胶卷、底片、磁带、存储卡及其存储的数据资料交付消费者,并不得另行收费。然而,在关于婚纱摄影的投诉中,底片归属问题投诉仍占一定比例。

9 【预付式消费】 提示不足 暗藏风险

去年预付式消费的投诉主要表现在美容美发、洗浴、游泳、减肥健身、家政服务、婚纱摄影、洗车等消费领域。据介绍,一些经营者在向消费者推销商品或服务过程中隐瞒自身缺陷,特别是在预付费卡功能、使用范围、有效期限、退款条件等方面对消费者风险提示不足,致使消费者在信息不充分的情况下作出非理性购买决定。一些经营者在明示的预付费服务有效期内,擅自提高服务价格或服务条件;一些经营者因突然停业、店铺倒闭、商家易主甚至携款潜逃等,导致消费者无法继续消费。

10 【汽车】 法规缺失 维权无据

去年,关于汽车的投诉主要涉及汽车质量、售后服务不到位、维修作业不规范、服务承诺不兑现等。市消协工作人员调解纠纷时发现,由于经营者将汽车消费争议的焦点归结为与汽车专业技术相关的问题,而要解决这样的问题,就必须通过法定技术鉴定,消费者往往被昂贵的鉴定费用和漫长的鉴定周期拖住了维权的步伐。另一方面,国家汽车“三包”规定尚未出台,经营者以不具备他们规定的退换条件为由拒绝消费者换车、退车的要求,消费者维权难度较大。