

昨日,我市消费者协会公布去年消费者投诉十大典型案例 看看这些“道道儿” 防止消费“着道”

核心提示

□记者 李砾瑾 通讯员 原丽娟 张亚亚

手机资费中出现莫名的代收费、通过电视购物买到的iPhone手机竟变成了POLO手机;浴池关门,已经购买的澡票无法再用……这些消费问题,很多人在生活中都遇到过。虽然不是很大的事,但却具有典型性。“3·15”国际消费者权益日即将来临之际,昨日,市消费者协会公布了2011年度消费者投诉十个典型案例,希望通过这些典型案例让大家在消费时多留个心眼儿。



7 房屋中介违规收费

回放:去年,市民刘先生在市一中介服务中心签订一套面积94平方米房子的购房合同,除一次性付款外,还需缴纳中介费三万元。刘先生在签订合同当天就付了五万元定金,其余房款于约定时间付清。但余款付清两天后,他突然接到中介服务中心工作人员的电话,称该房子买卖需要竞拍,先前买卖合同无效,但仍收取他3000元中介代理费。由于双方争执不下,刘先生将此事投诉至市消协。后经调解,房屋中介将3000元中介代理费全额退还给刘先生。

提醒:市民在买卖房屋时,尽量选择正规房屋中介,还要核实买卖双方身份;在交易前,一定要核实业主的房产证、房屋所有权证、国有土地使用证或预售契约等房屋权属证明,身份证、户口簿等身份证明;在看清合同条款后,再签署购房合同,同时必须要求买方、卖方及中介公司三方同时签约;最好把中介佣金也一并写进购房合同中,并妥善保管相关的合同、票据原件,避免签单方委托书。

8 摄影机构借选秀欺诈

回放:去年,市民朱女士替孩子报名参加了我市某儿童摄影机构承办的“全国魅力宝贝巡回大赛”洛阳海选赛。当时,举办方称,参赛者只要交一张孩子的照片即可参加比赛,得票最高的前20名“宝贝”可参加全国复赛。朱女士一心想让孩子进入复赛,遂在店员的再三“鼓励”下,为孩子交了1000元的摄影费。后来她感觉这是一场骗局,要求退款,但遭到拒绝,遂投诉至市消协。市消协在调查中发现,该评选活动并没有获得正规机构的授权,此举涉嫌欺诈。经调解,店方向朱女士退款1000元并补偿相应损失。

提醒:为培养孩子的兴趣、特长,很多家长热衷让孩子参加各种才艺比赛。但家长应该分清参加的是否为教育部门或文化部门主办的活动,事前一定要先了解活动的真伪、规则及评选标准,慎重参加。

9 修车不达标 消费者苦等4个月

回放:2010年6月,市民郭先生购买了一辆越野车,后来该车被撞,他就送去维修。可当他提车时,却发现维修方并未按照定损标准更换新配件,只是用玻璃胶将撞坏的护板卡子粘住了。争执不下,郭先生将此事投诉至市消协。后经调解,商家调配原装卡子为消费者更换。事情虽然解决了,但却让郭先生折腾了近4个月。

提醒:消费者修车时,要多留个心眼儿,要多看、多问,有不清楚或疑惑的问题,应向维修方主动了解。同时,消费者应尽量多掌握汽车保养的基本常识,多选择几家维修厂家咨询,查看汽修厂的资质,同时要问清价格,并索要保留维修单据。

10 浴池关门,澡票无法退款

回放:去年5月,市消协接到一起群体投诉,不少市民反映他们在某浴池购买了预付费澡票后不久,该浴室停业,已购买的澡票作废。市消协调查发现,该浴池因故关门,经营者已离开洛阳。后经消协多方查找,终于与经营者取得联系,经调解,当事人同意为已经办卡的消费者退还预付金额,共计4800元。

提醒:市民在选择预付式消费时,一定要详细了解或详尽阅读有关规定,并要求签订书面消费合同。在消费合同中,应明确预付式消费卡(券)的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,特别要注意终止服务、转让等限制性条款。大家不能图一时方便,用口头合同代替书面合同,在付款后要及吋索要发票等相关票据,并妥善保管。

1 手机资费中出现莫名代收费

回放:去年8月10日,市民张先生向市消费者协会投诉,称其手机出现不明的服务费。据查,张某在办理手机固话通信套餐时,使用包月36元的套餐服务,手机固话绑定,之间可免600分钟的通话费,而每月的话费账单却显示,手机、固话账单每月分别有2元新业务费、手机上有6元的代收费。经调解,商家将多扣的251元话费返还给消费者。

提醒:消费者在使用通信服务时,可通过坚持每月打印账单跟踪自己的话费记录。消费者如果怀疑计费不准,可将自己的话费清单与被叫方的话费清单进行比对核实;如果对通信公司和服务提供商的答复不满意,可以直接向消费者协会投诉;如果通信公司和服务提供商没有就收费项目行使告知义务或强制消费,消费者有权拒绝支付费用。另外,消费者要有保全证据意识,对入网协议书、话费清单、收费短信、证明自己已经提出相关要求的处理意见等证明材料要妥善保存,以利于日后举证。

2 通过电视购物买的iPhone手机变成POLO手机

回放:去年5月4日,市民李先生在某电视台“家有购物”栏目中看到一则电视购物广告,“只需9块钱就可买到美国原装进口的iPhone手机,再加490元就送大礼包——含手机专用充电器、耳机以及价值3000多元的无线上网卡”。

但当李先生购买之后,才发现寄回来的是POLO手机,“大礼包”中声称的价值3000多元的无线上网卡压根儿就没有。随后,他与经销商联系时,却发现对方的电话再也无法打通。后来经过消协调解,经销商同意将李先生购机所花费的538元全额退还。

提醒:电视购物具有远程选购的特殊性,消费者仅凭商家的广告宣传和承诺了解商品信息和服务范围,安全性低,侵权隐蔽性强,消费者维权难度大。当消费者发现所购商品存在质量问题或者与订购商品不符时,只能通过邮寄方式将商品寄回进行退换货或维修,一旦遇到商家躲避不接电话、不回留言等不承担责任的情况时,消费者身处异地又无发票、“三包”凭证等证据支持,维权非常被动。因此,消费者购买前一定要三思。

3 发出去的快件迟迟未送达

回放:去年1月20日,市民贾先生通过某快递公司往长沙亲戚家寄了两箱红枣和黑木耳。没想到26天过去了,他一直未接到亲戚的收货电话。久等未果,贾先生对“宅急送”失去了信心,投诉至市消协。在消协调查中,商家给出的解释是货品已发出,但由于春节放假,货品可能积压在目的地仓库,快递公司会尽快为其办理。

根据快递服务标准,国内异地快件7个工作日即为彻底延误。在彻底延误期限仍未送达可视为快件丢失。贾先生的快递虽然送达了,但该快件延误23天,按规定可要求赔偿损失。后来,该快递公司依法赔偿贾先生200余元。

提醒:市民在快递物品时,最好选择规模较大、网络健全的快递公司,接受服务前应认真核查公司的营业执照、经营范围和办公地点。另外,填写的快递单上必须注明快递物品的详细信息,如果是贵重物品,消费者应选择保价或者另购投递保险,避免意外损失。收件人在收件时,应先验收再签字,发现问题及时退回,并尽快联系投递人向快递公司追偿。

4 轻信宣传 购买保健品治病出现副作用

回放:去年10月25日,市民张先生在市区某保健品店买了一个疗程据称是用于治疗糖尿病的保健品,共计800元。服用后,他感觉脸部麻木,身体不适,随即被送到医院。检查后,医生让其立即停止服用该保健品。随后,张某将此事投诉至市消协。后来,经过调解,经销商退给张某750元钱。

提醒:对于包装上已注明不能取代药物使用的保健品,老年人不可轻信推销人员或所谓的专家教授的单方宣传。选择保健品,老年人要有自己的辨别能力,购买之前,最好先咨询一下医生,否则易上当受骗。

5 新房管道爆裂造成渗水

回放:2009年10月,市民马先生装修了新房。2010年12月,住在马先生家楼下的住户发现,自家天花板渗水严重,经详细寻找查看,发现渗水点为马先生家厨房一漏水的暗设管道。经与当时铺设管道的工人及管材经销商联系查看鉴定,漏水处属管道爆裂造成渗水。由于漏水给马先生及楼下住户造成很大损失,双方均要求赔偿。但由于分歧过大,此事被投诉至市消协。经调解,管材经销商一次性补偿马先生和住在他楼下的住户5000元钱。

提醒:水电改造是装修中的隐蔽工程,施工技术和用材质量直接关系到将来居住的舒适程度及安全性。因此,市民在对水电改造之前,一定要把家具的尺寸、高低位置和电器、音响设备的位置能定好的都定好,并提前跟有资质的专业施工队沟通好,设计好线路布局图。

6 参团旅游多项服务不达标

回放:去年8月,市民郭女士带孩子参加某旅行社组织的一次旅游,途中出现被转团、住宿不达标、强迫购物以及导游服务不令人满意等问题。回来后,郭女士将此事投诉至市消协。

据了解,《旅行社管理条例实施细则》明确规定,导游人员不得胁迫消费者购物,转团须经消费者书面同意,擅自转团应当承担相应法律责任。经调解,旅行社赔偿郭女士1500元。

提醒:市民在外出旅游时,首先,应当选择服务质量较好、市场信誉度较高的旅行社;其次,在和旅行社签订旅游合同时,务必明确约定行程路线、餐饮食宿、购物安排以及项目开支等内容;再次,旅游途中被安排定点购物时,要格外注意索取购物凭证或发票,并认真核对店名与凭证是否一致;最后,在行程中遇到意外情况或合法权益受侵害,要及时收集证据,联系当地旅游监管部门或者消协等部门寻求维权。