

“先签字再验货”，发短信让自取……

市消协公布去年投诉情况，快递服务成投诉新热点



核心提示

□记者 韩铁栓 通讯员 原丽娟 张亚亚

昨日，市消协公布了2012年度我市消费者投诉情况。统计结果显示，去年我市各级消费者协会共受理投诉2355起，协调解决2281起(解决率97%)，支持消费者起诉7起，共为消费者挽回经济损失160余万元。快递服务、通信宽带服务、汽车消费、预付式消费、电视购物、保健品质量、房屋合同、家电安全等成为去年的八大投诉重点。

我市2012年消费投诉情况



绘制 雅琦

1 快递服务成投诉新热点

随着网购、电视购物等各种非现场购物途径增多，快递等物流服务消费侵权时有发生。

2012年，我市快递服务投诉量同比上升趋势明显，在各类投诉中位居第一。消费者对快递服务中收货延误、物品损坏、丢失索赔困难和个人信息泄露等问题投诉比较集中。此外，一些快递公司的业务人员不按照国家《快递服务标准》的相关规定服务，在代收货款时仍然坚持“先签字再验货”，甚至不按工作规范以发送短信的形式通知消费者取件。

2 通信资费和宽带网络服务不对等

2012年，通信资费和宽带网络服务方面的投诉是第二大热点。消费者反映的主要问题是：宽带网络服务方面，办理宽带捆绑手机，申请容易退订难等；通信资费方面，收费项目及标准不透明，

擅自调整资费标准，虚假宣传误导消费等；格式合同条款方面，个别通信企业还利用格式合同设置免责条款，只规定消费者的责任，而对经营者的责任和义务则避而不谈。

3 汽车消费投诉连“涨”三年

自2010年以来，我市消费者有关汽车方面的投诉连续三年增多。投诉的主要问题是提车加价，购车合同争议多，维修质量差、时间长，过度维修，价格不透明，售后服务得不到保障，检测举证

维权难等。主要原因是：部分经销商不按照购车合同履行责任；扣押客户汽车合格证办理银行贷款；购车贷款收取服务费不透明、强制买保险；售后服务不到位，汽车维修乱收费等。

4 预付式消费风险大

由于大多预付式消费不签订合同，双方的权利、义务多采取口头形式约定，所以由此引发的消费投诉也不少。而一旦发生消费纠纷，消费者

往往会因为没有书面合同的支持，处于“空口无凭”的尴尬地位。市消协提醒，在预付式消费中，最好的预防办法是签订正规的合同。

5 电视购物，别相信天上掉馅儿饼

电视购物主持人几近咆哮的推销和两折、三折的商品价格让个别消费者心动，但这种类似天上掉馅儿饼的好事也让消费者很受伤。2012年，我市消费者在这方面的投诉呈上升趋势。问题主要是：广告商品与现实商

品存在较大差异，退货等售后服务往往是空头支票；利用快递公司先付钱后验货的特点要挟，索赔将是一个漫长的过程；隐藏商品生产地址及委托生产，出现问题后多方推诿，给消费者维权及行政部门的监督造成困难。

6 保健品消费，老年人特别要警惕

2012年，我市消协接到的保健品消费投诉，多数都是老年朋友的。存在的问题主要是夸大功效、虚假承诺、以专家或科研成果名义宣传疗效、服用后没效果退货退款无门等。

市消协提醒，保健品不是药品，不能当药品买，也不能相信那些夸大的宣传。现在，多数保健品的推销者都是以口头承诺形式为主，一旦出现问题很难进行涉及商家虚假宣传和误导消费的维权。

7 房屋买卖合同纠纷最难解决

2012年，市各级消协受理的房屋投诉中涉及合同问题的占了一半，远高于对其他商品合同问题投诉的比例，但由于房屋买卖牵涉面广、涉及金额大、不容易举证等，这类投诉反而是所有投诉中解

决率最低的。消费者反映的房屋买卖问题主要集中在合同纠纷、消费陷阱、房屋质量等方面，且以群体举报为主。此外，装饰材料质量也成为去年投诉增长较快的热点。

8 家用电器也有保质期

在去年因为使用家用电器引发火灾的投诉中，除了产品本身有缺陷或使用不当的原因外，还有一部分原因是由于电

器老化、超期服役造成的。其实所有家电都是有保质期(安全使用期限)的。市消协提醒，家电该退役时就要退役。

追求 绿色时尚 拥抱 文明生活

洛阳市文明办 洛阳市创建办 洛阳日报报业集团

