

去年,工商部门受理投诉14813起,为市民挽回经济损失602.4万元,这些投诉涉及多个消费领域

商家口头承诺莫轻信,书面确认才放心 秒杀活动或存在陷阱,天上不会掉馅饼

□记者 潘立阁 通讯员 李二帅

近日,记者从市工商局获悉,我市去年的12315消费维权分析报告出炉,工商部门受理投诉**14813**起,为市民挽回经济损失**602.4**万元。

哪些领域的消费让市民烦心?不良商家会耍哪些手段欺诈市民?市民如何躲避消费陷阱?记者选取了一些消费领域,为大家进行分析。



交通工具类

去年受理投诉 **2481**起

案例

市民闫先生去年6月在某4S店交了5000元订金,订购了一辆汽车。去年8月,他交了首付款83800元,然后到银行进行分期付款。由于一些特殊问题,闫先生的贷款,银行没有审核通过,他最终未能提车。闫先生要求4S店退还订金和首付款,遭到拒绝。经工商人员协调,4S店最后退还闫先生首付款及订金共计88800元。

多发问题

1. 不按规定随车交付车辆合格证
2. 贷款购车的消费者还清贷款后,商家不按规定退还贷款保证金
3. 售后服务出问题,例如更换零件周期较长、工作人员服务态度差、客服热线形同虚设、服务承诺不兑现等
4. 推销时夸大产品性能,合同文本不规范、权益不平等,合同约定提车时间及赠送产品不明
5. 高销量车型搭售、加价销售问题严重

提醒

1. 消费者买车前要多了解、比较,慎交定金或订金
2. 购车合同尽可能认真阅读
3. 针对商家的口头承诺,应及时要求其以文字形式确认
4. 涉及费用项目的项目,应先咨询、协商,并在合同中明确
5. 办理贷款时争取将保险条款进一步细化,尽量避免日后产生争议
6. 若发现合法权益受到侵害,要及时向相关部门反映



美容美发服务类

去年受理投诉 **1347**起

案例

去年9月,市民张女士投诉称,她在洛龙区英才路某理发店办理了一张理发卡,后来店面转让,理发卡不能用了。现店方负责人称,原来的店主因为家里有事,所以将店面转让了,并注销了营业执照,他们对原来办卡的消费者都做了妥善交接,但交接单上没有张女士。最终,工商人员协调后,现店方负责人同意张女士继续持卡在店内消费。

多发问题

虚假宣传

商家经常用“价格低”“含中草药”“纯植物”等字眼片面夸大美容美发效果、招徕消费者,却闭口不谈隐性消费项目和产品可能存在的副作用等,导致使用效果和前期承诺的相差甚远

预付费消费问题

常见的预付费消费卡,如会员卡、贵宾卡等在美容美发行业内因使用方便、快捷、省力,深受广大消费者青睐,但是预付费消费普遍存在格式条款有失公平、遇问题证据缺失难调解、商家信誉无保证等问题,加上美容美发市场主体流动性强,经营者可能突然变更或消失,使消费者权益得不到有效保障

提醒

- 免费美容体验
 - 免费皮肤测试
 -
 - 免费送化妆品
1. 面对美容美发店以上种种宣传方式,消费者应谨慎应对,不要轻易被“免费”两个字所蒙蔽,应事先问清到底什么项目免费,索取商家的相关书面宣传材料,以防消费项目不明确
 2. 尽量选择规模大、有资质的美容美发机构消费,保留相关合同和票据,一旦发生消费纠纷可作为证据使用,谨慎办理高额或周期长的美容美发卡



服装和鞋类

去年受理投诉 **1230**起

案例

去年10月,李先生在某购物广场购买了一双皮鞋,穿了一个月就出现断底情况。在调换时,商家要收取折旧费。后来,经工商人员努力,商家同意给李先生免费调换皮鞋。

多发问题

1. 商品标识不规范、不完整,误导消费者,完整的商品标识应该包括吊牌、耐久性标签两部分,其中耐久性标签上应标注产品面料、洗涤标准、规格尺寸等
2. 相关法律法规尚不健全,不能解决所有纠纷,服装类商品没有具体三包规定,鞋类商品的三包规定跟不上市场规律,相对陈旧,出现问题难以认定和赔偿

提醒

1. 消费者要选择信誉度较高、有工商登记的商家进行消费
2. 标价明显低于正常价格、具有欺诈嫌疑的秒杀活动不少为低价诱客的陷阱,建议消费者不要轻易购买价格过于低廉的商品
3. 网购时,尽量不要线下交易,购物过程中要保留付款凭证



家具类

去年受理投诉 **1014**起

案例

去年4月,郭女士向市工商局投诉称,她在关林某建材城订购了木门,结果商家配货失误。郭女士要求将货物返厂更换颜色或退货,遭到拒绝。商家认为,安装木门的时候,郭女士的老公在场,当时并没有提出异议,木门已装上了一段时间,无法返厂或退货。经工商人员调解,商家同意退给郭女士300元作为补偿。

多发问题

1. 家具配货时偷梁换柱的现象时有发生,送达的商品中,很多比消费者选中的材质差、尺寸小
2. 家具掉漆、发霉、破损、做工差、散发刺激性气味
3. 商家在消费者不了解的情况下,配送样品

提醒

1. 消费者要选择口碑良好的品牌和证照齐全、信誉度高的商家
2. 消费者在选购家具时,千万不要盲目行动,要仔细询问并认真审看合同细则,与商家沟通清楚后再下单,以免发生不必要的纠纷
3. 送货时,消费者应认真检查货物有无质量问题,若有,要及时向商家反映,保留好相关票据

绘制 雅琦

洛阳人谁还没有个抢着买单的朋友?

洛阳网
lyd.com.cn

全洛阳都是我的朋友圈儿

洛阳网旗下 洛阳网微信 洛阳圈儿微信 洛阳手机报 掌上洛阳 洛阳社区
新媒体矩阵 订阅号(60万粉丝) 订阅号(10万粉丝) (12万高端用户) (30万精英用户) (60万本地用户)