

# 市消协发布 2017 年消费投诉十大热点

本报去年受理的热点投诉部分与之相同

本报记者 杨岸萌

2017年,全市各级消协组织共受理消费者投诉1926件,解决1829件,解决率在96%以上,为消费者挽回经济损失近208.2万元,接受消费者咨询近万人次。其中,家用电子电器、服装鞋帽、网络消费、汽车销售服务、保健品处于投诉量前五位。产品质量、售后服务、合同争议和虚假宣传问题是引发投诉的主要原因,占投诉总量的八成以上。通过综合分析,昨天,市消协发布了2017年我市消费投诉十大热点,本报去年受理的热点投诉部分与之相同。

## 1 远程购物投诉持续多发

消费者反映的主要问题有:商品质量不合格,多为假冒产品;商家承诺难履行,七天无理由退货执行难;优惠活动规则不清晰,夸大促销,误导消费者;电商平台、入驻商家推诿扯皮,拖延解决纠纷;消费者个人信息遭泄露;网上支付安全难保障。

本报热线去年也接到不少远程购物投诉。去年4月份,市民田女士向本报投诉,她之前花

1152元网购了4罐原装进口奶粉,给孩子冲奶粉的时候发现里面有一只“烘干”了的虫子,向商家反映,却被告知生产工艺严密,不可能进虫子;6月份,市民范先生也向本报投诉,他通过电视购物节目买的育发液效果不明显,想退掉却联系不到卖给他东西的接待员。两人的问题一直得不到解决,只能到相关监管部门反映。

## 2 预付式消费多陷阱,消费者权益易受损

预付式消费纠纷主要集中在娱乐健身、美容美发、餐饮住宿、教育培训、修理服务等服务业。消费者反映的主要问题有:办卡容易退卡难,不履行事先约定或承诺;办卡手续不规范,基本不签订书面合同或协议,发生消费争议时,消费者的权利难以保障;虚假宣传,误导消费者;霸王条款限制消费者权利;擅自终止服务,部分经营者

因经营不善等原因,出现关门歇业、易主、变更经营地址等情形,不能继续提供服务,也未采取其他善后措施,更有不法经营者卷款跑路。

洗浴卡、蛋糕卡、健身卡、火锅卡、牛排卡、鲜奶卡、瑜伽卡、洗车卡,翻看本报去年见报的消费类投诉,以预付卡消费类投诉最多,店面关门,老板“失踪”,只有很少一部分得到了解决。

## 3 汽车投诉仍居高位,销售服务猫腻多多

消费者反映的主要问题有:销售时隐瞒蹭漆、补漆、漆皮受损等汽车真实信息,甚至二次销售事故车、问题车;强制搭售商业保险、代理挂牌,加价销售紧俏车辆;汽车质量不过关,出现发动机异响、变速箱卡滞、水箱泄漏等质量问题难鉴定;汽车维修技术不过硬,维修服务质量差,多次送修仍不能排除故障;擅自使用劣质价廉的汽车配件,未按约定使用原厂配件;有消费者贷款提车时被加收金融服务费,甚至车辆交付后长时间拿不到汽车合格证;

合同纠纷,经销商没有充分尽到告知合同条款的义务,交了订金索回难。

去年5月5日,本报报道了市民汤先生交订金买车,中间出现问题不想买了,订金却不退一事;6月28日,本报报道了市民刘先生车辆才买半年,变速箱出现问题,经销商说是他自己操作有问题,不予免费维修一事;9月14日,本报报道了贾女士买的车在质保期内出现问题,4S店却以他未在店内保养为由拒保一事。

## 4 老人消费陷阱多,治疗仪和保健品为主要“坑老产品”

消费者反映的主要问题有:虚假宣传问题突出,口头承诺难留证据;供货渠道不正规,产品质量无保障;假借送赠品或免费试用等方式揽客,吸引老年人参加促销活动,名义上开展

免费健康讲座、免费旅游活动,实际上是兜售保健品;没有固定经营场所,售后服务形同虚设,口头承诺难留证据,出现问题后消费者要求退换货时,无法取得联系。

## 5

消费者反映的问题主要集中在:送件不及时,快递变慢递,快件延误;快递物品损坏或丢失,

## 快递服务投诉仍是维权热点

消费者索赔难;快递企业未尽到合同条款、快件保价等提醒告知义务;行业存在限制消费者权利

的格式条款;行业设立的投诉、服务热线难打,甚至成了敷衍用户和推卸责任的代名词。

## 6

消费纠纷主要出现在商品质量和售后服务两方面。反映的问题主要有:一是产品质量差,使用不久便出现质量问题;二是出现质量问题,经营者与生产者互相推诿,拒不承担责任,造成处理

## 家用电子电器类投诉居高不下

周期长;三是质量问题较严重,多次维修仍不能解决。四是收费不合理,价格高,给消费者造成经济损失。

热水器内胆漏水,售后以没货为由迟迟不更换的;购买电视机数

天之后,发现屏幕上出现裂痕,商家说是人为原因导致的,不予更换。去年,本报接到的市民关于家电方面的投诉也不少,有一些问题得到了解决,另外一些涉及第三方检测的问题,则很难解决。

## 7

消费者反映的问题主要有:装修合同存隐患。合同文本不规范,消费者在签约时忽视对合同条款的审核,装修质量标准、建材规格、价格、付款方式、施工期限等约定不详。二是建材质量不合格。多数消费者无论自购或委托施工方采购,都容易遇

## 装修建材服务乱象多

到以次充好、假冒伪劣的情况,质量无保障。三是装修质量难保证。部分装修公司缺乏设计水平、施工能力且管理欠规范,有的装修公司层层转包,装修人员无证上岗,粗制滥造,装修完毕后短期内就出现质量问题。四是保修义务难履行。有些家装公司对保

修责任左右推诿,保修期内不保修或保修服务不完善、不履行质量承诺,甚至无法联系上。五是室内空气难达标。装修后,室内有害物质浓度超标,装修公司和家具厂家等各执一词,检测难,责任划分难,部分经营者拒绝为消费者解决问题。

## 8

通信服务类投诉主要集中在服务质量、价格收费和套餐宣传不规范方面。一是部分套餐资费不明确,条款设置繁杂不易理解,个别销售人员对收费宣传告知不详,解释不到位,有的甚至夸大宣

## 通信服务投诉热度不减

传、片面宣传。二是通信服务公司擅自开通增值业务,消费者在不知不觉中费用被扣。三是手机网络流量收费不透明、信息不对等。四是宽带申请容易安装难;网络出现故障维修服务缓慢,网

速慢。五是未经消费者同意擅自更改消费套餐。六是垃圾短信、商业短信多,通话及上网效果稳定性差。七是一些智能手机因软件设置问题,导致消费者在不知情的情况下被扣服务费。

## 9

消费者投诉的主要问题有:消费者新购手机的实用功能与宣传不符;手机出现白屏、黑屏、按键失灵、自动关机等问题,商家不履行相应的三包义务,手机

## 手机质量难保证,售后服务是难题

三包规定难以落实;长时间不提供备用机,影响消费者正常使用;维修站点管理混乱,价格不透明;拿二手手机、翻新机等当新机销售,拿假冒、杂牌、水货高仿

手机冒充正牌手机销售;售后服务质量差,一旦发生质量问题,经常以“消费者人为原因致手机损坏”为由推卸责任,责任界定难。

## 10

教育培训服务类投诉的问题主要有:一是部分培训机构无固定培训地点、无办学资质。二是教学质量与承诺不符,存在虚假宣传,如夸大办学能力、授课老师的资质名不符实、授课质量达不到标准等。三是解除合同退费难。因培训机构变更地点、

## 教育培训服务类投诉同比增幅大

更换老师、教程变更等培训机构责任,消费者要求解除合同的,培训机构拒绝退款、拖延退款或要求消费者承担高额违约金。四是随意变更合同。开课未经消费者同意随意更改课时、合并班级甚至取消课程。五是拒绝为消费者开具发票或提供有效凭证。

去年9月1日,本报报道了市民张女士花1.6万元给孩子报了辅导班,孩子课没上完,她去索要剩余学费的时候却发现培训班关门了。调查发现,张女士所投诉的培训机构根本就没有在教育部门备案,教育部门工作人员只能建议她保存好相关合同、收据,走法律途径。

## 猫妈妈突然失踪 爱心居民帮小猫找到“临时妈妈”

□记者 李霞

本报讯 生下4只小猫不久,流浪猫突然失踪。在爱心居民的帮助下,猫宝宝终于找到了“临时妈妈”。这是发生在市区开源路与优越路交叉口附近开源路30号院的一件事。

充当4只小猫“临时妈妈”的猫咪叫咪咪,今年7岁多。其主人是该院一楼住户高女士。几天前,咪咪刚顺利产下两只小猫咪,如今

正在主人家铺着厚厚垫子的纸箱内“坐月子”。昨日上午11点多,记者在高女士家看到了它。见一下子来了这么多人,原本躺在纸箱内、正给自己的宝宝和4只“临时宝宝”喂奶的咪咪猛地站起身,迅速将小猫们护在身下。

门卫唐军说,该院有十多栋居民楼,楼前楼后有花草树木,院内常年生活着七八只流浪猫。院内居民不仅给它们搭了简易棚

来遮风挡雨,还经常买来猫粮或者把剩下的饭菜拿来给它们吃。

“这几天,不知啥原因,不仅这4只小猫的妈妈不见了,院内其他流浪猫也突然不见了。”家住该院31号楼的赵女士说,她经常从网上买来猫粮喂这些流浪猫。11日上午9点多,她给流浪猫喂食时,发现了这4只小猫。随后,她与院内其他居民一起,在小区保安的帮助下,替这些小猫在院内找了个“临时妈妈”。



昨日,在居民高女士家,充当“临时妈妈”的狸花猫在为小猫喂奶。本报记者 李英平 摄