

# 二〇二〇年我市消费投诉十大热点公布

□本报记者 杨岸萌

3月14日,市市场监督管理局通过综合情况分析,公布2020年我市消费投诉十大热点。去年,全市市场监管部门和各级消协组织共受理消费者咨询、投诉、举报49238万件,为消费者挽回经济损失72383万元。其中,预付式消费、装修建材、网络消费、汽车消费、保健品居投诉量前五位。产品价格和质量、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。

## 办卡消费问题是维权难点:

办卡消费多涉及美容美发、健身、保健、商超等领域。主要问题有办卡前未告知重要条款,实际消费限制多;设置不公平格式条款,办卡容易退款难;宣传与承诺不符;商家转让、关门不告知,债权债务不做妥善处理,造成消费者经济损失。

## 服装鞋帽类投诉量不减:

服装类投诉集中在做工粗糙;销售前存有瑕疵;服装面料没有规范醒目的洗涤说明,造成洗后串色、缩水、褪色;羊毛衫、西装起球等问题。鞋类投诉集中在脱皮、脱线、脱胶、裂口等质量问题。服装鞋帽类商品售后服务跟不上,消费者退换货难。

## 美容保健投诉量增多:

主要问题有美容效果差,消费者使用后有出现过敏现象,有的被灼伤,达不到实际效果;夸大宣传、承诺不兑现,不按约定标准提供商品或服务,提供的产品质次价高。

## 汽车类投诉量有所上升:

主要问题有落实“汽车三包”规定不到位,售出车辆出现问题后经销商搪塞推诿;强制消费,如搭售商业保险、强扣续保押金不退等;不履行承诺和约定,如迟迟不给消费者汽车合格证、不按时交付车辆等。

## 家用电子电器类投诉量仍居高位:

投诉主要涉及电视、冰箱、空调、洗衣机、热水器等,消费者反映的问题集中在产品质量、售后服务等方面。如销售承诺不兑现,“三包期”内不按规定执行,推诿扯皮规避责任;维修质量不高,收费价格过高,家电经多次维修仍无法解决问题。

## 家装建材仍是投诉重点:

主要问题有装修合同对装修标准、建材规格、质量、价格、付款方式、施工期限等约定不详;建材质量难保障,有以次充好、假冒伪劣的情况;装修质量难保证,装修完毕后短期内就出现质量问题;保修义务难履行,有些家装公司对保修责任左右推诿,不履行质量承诺,甚至无法取得联系。

## 通信产品类投诉量有所上升:

投诉的主要问题是商家销售的手机配件等通信产品质量不高,甚至是假冒商品产品;商家对产品夸大宣传,销售的新产品存在死机、异响、闪退、卡顿、发热等性能故障;不履行“三包”义务,售后服务难保障。

## 洗涤行业纠纷不少:

主要问题有由于衣物质量问题,导致洗涤后出现缩水、变形、破损和掉色、染色、洗掉标识等问题,干洗店不承担责任,消费者难以拿出证据,导致问题解决难。

## 快递类投诉量增加:

主要问题有快递延误的情况时有发生;在邮寄过程中,有错寄、损毁、丢失等情况;消费者遇到问题,相关赔偿标准不明确,对于未保价的商品消费者难以获得足额赔偿。

## 老年消费屡遭“坑老产品”陷阱:

消费者反映的主要问题有虚假宣传问题突出,虚构“权威证明”,散发虚假广告诱导老年人;混淆保健食品与药品概念,暗示治疗效果,捏造夸大功效,虚假承诺诱骗消费者;利用免费讲座、旅游、假借送赠品或免费试用等方式揽客,兜售产品;产品质量、售后服务难保障,消费者难以退款、退货和维权。

## 我市开展“青年林”义务植树活动

□记者 牛超

本报讯 微风和煦,草长莺飞。3月13日上午,位于新华区焦店镇边庄村的市“青年林”义务植树点一派热闹景象,市绿化委员会、市林业局、团市委和新华区在这里联合举办市“青年林”义务植树活动。

“植树去了!”当天早上8点多,平高电气的青年志愿者韩丽萍在微信朋友圈发了这样一条信息后,就和同事一起坐车从市区赶到新华区焦店镇边庄村的市“青年林”义务植树点。春天的天气虽有几丝寒意,却挡不住志愿者们植树的热情,现场彩旗招展,人头攒动。

韩丽萍领了树苗后,和两位同事合作,挖坑、扶苗、垫土……在林业技术人员的指导下,他们连种下两棵树,仍觉不过瘾,韩丽萍又领了一棵自己种下。种完后,她找来小石块、仔细围在树根周围。“我要做个记号,希望它能茁壮成长,我有时间会来看它……”韩丽萍说。

据了解,共有来自全市各机关、企事业单位的450余名青年志愿者参加植树活动。经过一上午的努力,荒坡上1500多棵青松迎风而立,为这里增添了一抹绿色。

## 三月植绿正当时 示范区新种植 大叶女贞3000余棵

□记者 吕占伟

本报讯 春日晴方好,植绿正当时。3月12日,市城乡一体化示范区在滏阳镇夏店村举办义务植树活动,植下大叶女贞3000余棵。

当天上午,示范区党工委和管委会领导班子成员与来自市直各单位、公司以及各镇政府(街道办事处)的300余名党员干部齐聚植树活动现场,大家两三人一组,放树、培土、扶正、踩实、围堰、浇水,合力种下一棵棵树苗。经过近两个小时的奋战,大家共栽植胸径10-15cm的大叶女贞3000余棵。

据了解,今年以来,示范区扎实推进人居环境改善绿化工程,已先后在滏阳镇贺营村、毛营村、闫口村等6个村栽植桂花、辛夷、五角枫、樱花、红玉兰、红叶石楠、紫叶李、大叶女贞、龙柏、香樟、马尾松、丛生石楠等树种4000余棵。

## 我市消防、市场监管等部门联合开展“3·15”消防产品打假集中行动

□记者 赵志国

本报讯 查一查灭火器的干粉是否失效,看一看消防应急灯会不会亮……3月13日,市消防救援支队联合市市场监督管理部门在全市范围内开展“3·15”消防产品打假集中行动。

当天上午,联合检查组先后深入各消防产品经销点,依据《消防产品现场检查判定规则》的要求,对场所销售的消防过滤式自救呼吸器、灭火器、消防应急照明灯具、疏散指示标志等消防产品的外观、身份证标识、3C认证证书等进行检查,并通过扫描产品二维码对消防产品的材

料、性能参数、生产厂家进行逐一核对,对在检查中发现的问题及时指出并督促改正。

据了解,下一步,市消防救援支队将结合“3·15”消费者权益日,开展消防产品专项宣传活动,普及辨别假冒伪劣消防产品知识,提升群众使用合格消防产品的意识。