

我市2021年消费投诉热点公布

□记者 杨岸萌

本报讯 2021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6.5万件,为消费者挽回经济损失8348万元。其中,网络消费、预付式消费、装修建材、汽车消费、保健品消费居于投诉量前五位;产品价格和质量、售后服务、合同争议、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。统计、综合全年消费者投诉情况,3月14日,市市场监管局、市消协公布我市2021年消费投诉热点:

网络购物、直播带货问题热

消费者投诉的主要问题有:主播对商品进行不实描述,夸大产品功效;低价推销劣质商品,销售商品货不对板;承诺的优惠、赠品不兑现;不执行“七日无理由退货”规定,不履行三包义务。

预付式消费问题维权难

消费者投诉的主要问题有: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,办卡交费容易退款难;宣传与承诺不符;商家转让、关门不告知,债权债务不妥善处理;以低价优惠为诱饵,诈骗钱财,卷款跑路,造成消费者经济损失。

装修建材消费堵点多

消费者投诉的主要问题有: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;诱导消费者签单交订金,退款难。

汽车类消费投诉热度高

消费者投诉的主要问题有:隐瞒销售车辆的真实信息,二次销售事故车、问题车;强制搭售商业保险、代理挂牌,加价销售紧俏车型;不履行合同约定告知义务,订金索回难;强制加收金融服务费、续保押金;合格证与车辆不同时交付;不落实汽车三包规定,问题车辆退换难。

坑老陷阱“套路”老年人

消费者投诉的主要问题有:虚假宣传问题突出,虚构“权威证明”诱导老年人;混淆保健食品与药品概念,捏造夸大功效,虚假承诺诱骗消费者;利用免费讲座、免费旅游、赠送产品或免费试用等方式揽客,兜售产品,坑老骗财;经营场所不固定,产品质量无保障;口头承诺没证据,电话关机难联系,退款退货难维权。

校外培训机构侵权风险大

消费者投诉的主要问题有:培训机构停业闭店现象时有发生,消费者追讨费用难度陡增;培训内容质量参差不齐,与合同约定不符;不按规定收费,一次性收费超过3个月,不开具正规发票;利用不公平格式条款,加重消费者责任,免除经营者义务,造成消费者退款难。

美容保健纠纷多

消费者投诉的主要问题有:美容效果差,消费者使用后有的出现过敏现象,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,产品质次价高。关门停业,玩失踪术,导致消费者难以退款。

家用电器类投诉居高位

涉及电视、冰箱、空调、洗衣机、热水器等。消费者投诉的主要问题有:承诺不兑现,不执行三包规定,推诿扯皮规避责任;维修质量不高,多次维修无法解决问题;未明示收费项目,虚报零部件价格,故意夸大产品故障多收费,维修更换的配件以旧充新,厂家自行检测不公正,山寨维修消费者受损失等。

服装鞋帽投诉量不减

消费者投诉的主要问题有:做工粗糙存瑕疵,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;脱皮、脱线、脱胶、裂口等存在质量问题;售后服务跟不上,消费者退换货难。

洗涤行业纠纷引不满

消费者投诉的主要问题有:衣物洗涤后,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,导致问题难解决。

消费者个人信息遭泄露

消费者投诉的主要问题有:垃圾短信多,骚扰电话多,垃圾邮件多,消费者不胜其烦;部分APP或微信小程序违规、过度收集个人信息;一些餐饮企业仅提供“扫码点餐”,一些小区、经营场所强制业主或消费者进行人脸识别,涉嫌过度收集消费者个人信息,威胁消费者财产安全,侵害消费者的公平交易权。

假冒伪劣烟草专卖品被集中销毁

□记者 王春生

本报讯 今年是烟草专卖法颁布实施30周年,为严厉打击制售假冒伪劣卷烟行为,3月15日上午,市烟草专卖局在叶县垃圾处理场举行集中销毁假冒伪劣烟草专卖品活动。

此次活动共现场销毁近年来查获的1306万支假冒卷烟、67.2吨烟叶烟丝及大量原辅材料。

据市烟草专卖局副局长武延华介绍,去年以来,市烟草专卖局协同市公安局、市市场监管局等部门,定期开展烟草市场治理活动,对制售假烟活动进行高压严打,取得了较好成绩。今年,多部门将围绕“端窝点、断源头、破网络、抓主犯”的工作目标,开展卷烟打假专项行动,力争打掉一批制售假烟窝点,抓捕一批涉案主犯,摧毁一批涉烟犯罪团伙,进一步推进卷烟制假根治目标实现。

新闻短波

●3月15日上午,石龙区市场监管局和守法普法协调小组联合组织30家单位在盛德广场开展2022年“共促消费公平”3·15消费维权主题活动。(王春霞)

●3月15日,郟县市场监管局出动宣传车辆,沿城乡主要道路开展3·15消费维权宣传活动后,前往郟县垃圾处理厂,对查获的问题食品、医疗器械、服装鞋帽等60多个品种、价值10余万元的假冒伪劣商品进行现场销毁。(孙书贤)

●3月15日,市市场监管局高新技术产业开发区分局工作人员来到高新区皇台街道神马尼龙社区,开展《消费者权益保护法》普法宣传。其间,工作人员还深入平东站综合市场、辖区汽车4S店及烟酒店发放宣传页。(王辉)

油菜花开

3月15日上午,市城乡一体化示范区滨湖街道东留村,大片油菜花盛开,金色的花海、浓郁的花香吸引了大批市民前来打卡拍照。

本报记者 禹舸 摄



鹰城第六届消费者信赖品牌评选活动

品牌展示



阳光财产保险股份有限公司平顶山中心支公司 让服务成为客户选择阳光的理由

服务是保险业的立业之本,是保险的生命线、根基石,阳光财险平顶山中支秉承以客户为中心的服务理念,做客户的贴心人,动真格,动真情,做实事,急客户所急,想客户所想,站在客户角度做服务,赢得市场更赢得了好口碑!

真诚服务无死角

你有千般需求,我给予万般满足。自2020年开始阳光财险平顶山中支便开展无缝搭电、免费送水、免费拖车服务,无论你是否是阳光保险公司的客户,一律可以享受此项服务,特别是在疫情缓解期间,给千余名因车辆长期停驶而无

法启动的客户带来实实在在的服务,使客户切身感受到了阳光的温暖。

践行“保险姓保”理念、理赔一线直达

为全社会提供有温度的保险产品,为全社会提供有温度的服务,全国统一号码95510,拨打简便,接通快捷,一键直达,首接必答,首接必解决,直至客户满意,问题没有解决彻底绝不挂断电话,让客户满意让客户说好,把繁靡留给自己,把轻松便捷送给客户。

处处有阳光,阳光在身边

阳光财险平顶山中支借助自身

优势,在全市大部分重点乡镇设立阳光门店,大案不出乡小案不出门,一个电话门店负责人上门服务,面对面,门挨门,有亲情有温度,看得见更放心。打通保险服务的最后一公里,畅通保险的微循环,更是让所有家居农村的客户真正感受到好服务。

多措并举,全力深化合规文化建设

阳光财险平顶山中支以案明纪,加强重点领域关键人员警示教育:梳理行业内各类违法违规案例,以邮件、视频等形式每月面向全体员工宣导,增强全员合规理念与风险意识。阳光财险平顶山中支

持续通过邮件、微信平台向全员发送语言精练、图文结合的“合规之窗”,宣传“合规创造价值”理念;公司通过集中培训、早会学习等途径,使每位员工树立诚信合规经营理念,营造人人“争当诚信经营标兵、争做服务客户楷模”的良好氛围。

一分耕耘,一分收获。阳光财险平顶山中支将继续践行一切为了客户的文化素养,一切以客户需求为根本的服务理念,助力地方经济发展,创造和谐文明社会氛围,踔厉奋发,笃行不怠!

