

山东省消协公布2016年十大投诉热点及典型案例

信息泄露、快递成新投诉热门

□记者 高雯 李威言

热点1 网络购物

上榜理由

商品质量良莠不齐;虚假宣传误导消费;付款安全存在隐患;无理由退货执行不到位等等。其中,微信购物作为网络购物的一种特殊形式,交易风险更大。由于“微商”无实名认证和信用担保,当消费者发现微购的商品有问题时,往往因找不到商家而陷入维权无门的境地。

典型案例

9.9元团购无法用
消费者获赔500元

2016年9月18日,济南消费者鹿先生从网上预定了原价15元团购价9.9元的一品牌美发服务,订购时显示交易成功。后来发现,这家美发店早就在网上关店了,但是该网站仍然扣款成功。

联系该网站未果后,鹿先生到省消费者协会投诉。消协工作人员详细了解情况后,与网站客服联系指出其存在的问题,该网站认识到管理存在漏洞。经调解,网站同意按《消法》退一赔三,因鹿先生消费9.9元,按规定赔偿金额不足500元的,按照500元赔付,鹿先生获赔500元。

热点2 假劣农资产品

上榜理由

一是农资产品质量问题突出,包括制售假劣种子;标称的化肥元素含量与实际不符;农药假冒知名品牌现象严重。二是农资产品标签不规范,擅自扩大使用作物或防治对象;对产品禁用范围及危害不作提示。三是农机产品质量存在瑕疵,售后服务跟不上。

典型案例

化肥商家误导宣传
56亩土豆严重减产

2016年3月,临沂市兰陵县芦柞镇某村17户蔬菜种植户购买一品牌化肥,使用后,种植的56亩土豆块小、严重减产,给造成较大经济损失。种植户多次联系经销商未能解决,2016年8月到兰陵县消费者协会投诉。

消协人员邀请农业专家参与调解,委托当地农业局鉴定,结论为“肥料合格,但不适用土豆种植”,确定化肥经销商误导宣传造成。消协组织双方先后进行了3次面对面调解,最终经销商同意赔偿,共为种植户挽回经济损失4.48万元。

热点3 家用汽车

上榜理由

一是汽车质量。因质量问题发生争议,4S店多以“人为造成”为由规避责任,拒不执行新消法规定的举证责任倒置制度。二是强制消费。强制搭售保险、代理



3月9日,在2017年消费者权益日来临之前,山东省消费者协会对外公布2016年受理消费者投诉的十大投诉热点和典型案例。网络购物成为投诉黑榜榜首,而本报04-07版报道的老年保健品、理财消费、家用汽车等问题也均上榜十大投诉热点。与往年投诉热点相比,信息泄露和快递物流业成为新的投诉热门。

2016年,山东省消协组织共受理消费者投诉18646件,解决14225件,投诉解决率为76.3%,投诉解决率比2015年提高了7%,为消费者挽回经济损失1775万元。

挂牌、加价提车等。三是合同争议。购车不签订书面合同;合同条款过于简单或提车后将合同收回。四是维修服务。4S店配件只换不修,过度保养、小病大修等。

更多汽车消费问题详见本报07版

典型案例

买了半年的新车
突发自燃烧毁

潍坊市坊子区消费者郎先生于2015年9月从潍坊一汽车销售公司购买品牌轿车一辆,2016年2月3日,停在停车场的汽车突然发生自燃烧毁。事发后,汽车公司派人到现场进行勘验,厂家以汽车着火原因不明,责任平均分摊为由,表示按购车价50%给予赔偿,郎先生不同意后向潍坊市消费者协会投诉。

消协受理后,通过与厂家联系,依照《消法》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,经两次调解,最后双方达成一致,汽车销售公司给郎先生更换一台新车,并承担缴纳的车辆购置税、保险等费用,郎先生按“三包”规定,承担一定的车辆使用费用。

热点4 金融消费

上榜理由

一是存在销售误导行为,销售人员在销售理财产品时,回避产品风险,夸大理财收益。误导老年、农村消费者,“存款变保险”的案例时有发生;二是利用不公平格式条款,强制消费者开通短信服务等收费功能,搭售其他产品和强制办理信用卡等。

更多金融消费问题详见本报04版

热点5 家装建材

上榜理由

家装建材市场中虚假宣传、误导消费者现象普遍存在。导购员故意对材料进行概念混淆,将综合类木家具说成“实木”家具,将实木家具说成“全实木”家具;

在装饰装修服务中,价格不透明,费用“预算低,实收高”、“增项高,减项低”,有的重复计价,有的在施工中偷工减料等。

典型案例

花了16万装修
效果与合同却不同

2015年8月,消费者李先生与某装饰公司签订了16.9万元的住宅装修合同,约定分三次支付装修款。装修接近尾声时,李先生去查看装修进度,发现有些合同规定的配置未配置,未完全按照当初签订的合同内容执行,李先生及家人对装修不满意,要求停止装修并退还部分装修款,双方发生纠纷,协商未果。

经日照市消费者协会调解,装饰公司不再收取李先生未付的后期尾款9000元以作为补偿,已装修部分装饰公司仍承担三包义务,其它装修停止,双方均表示满意。

热点6 预付卡消费

上榜理由

一类是发卡商家玩“失踪”。消费者办卡后,经营场所突然关闭或变更经营主体,致使消费者的卡无法继续使用。还有一类是承诺的服务不兑现,商家以虚假宣传诱使消费者办卡后,要么服务质量降低或项目减少,要么以种种理由提价加钱。当消费者对服务不满意时,退卡十分困难。

典型案例

形象设计中心关门
5000多元充值卡难退费

李女士在威海环翠区一家形象设计中心办理一张价值8000元充值卡,可享受五折服务。2016年4月23日,李女士发现该中心已不再经营,被告知办理的该会员卡可到另一连锁店继续使用。

李女士因家距离该店较远,便要求退还卡内余额5800元。该中心表示,卡可退,但之前消费部分要按原价折算后才能退还余额。李女士不认可,于是向环

翠区消费者协会投诉。经查,该中心单方面闭店,导致消费者无法正常消费,错在商家,经调解,该形象中心同意一次性退还消费者卡内余额5800元。

热点7 个人信息泄露

上榜理由

消费者才买了新车就有人来推销保险;新房钥匙还没到手,装修公司就纷纷打电话推销业务;孩子把家长的电话留给一个培训学校,就有无数培训机构给家长打电话……消费者个人信息被泄露情况严重,投诉量居高不下,而维权却面临着举证和索赔的重重困难。

热点8 通信服务

上榜理由

一是运营商在消费者不知情的情况下擅自开通增值服务。有些收费项目默认为开通状态,或某月开通就默认永远开通。二是不提示资费的限制条件,广告宣传使消费者产生误解。再有就是垃圾短信泛滥,大量的教育培训、房产销售等推销广告发至消费者手机,影响其日常生活。

热点9 快递物流行业

上榜理由

一是快件延误、丢失、损毁现象时有发生,且赔偿时限长,额度偏低。二是派件员不提醒保价的现象较为普遍。三是签收环节不规范,不提示收件人当面验收;甚至免去签收环节,在不告知收件人的情况下,直接把快件放在某个地方。

典型案例

快递晚到四天
6200元的海参全坏了

消费者隋先生于2016年11月通过电商平台购买了某品牌的即食海参25盒,价值6200元,商家11月14日通过快递公司发货,本应一天就到的货,因为快递公司把货单遗失,4天后才到消费者手中,海参已不能食用。

快递公司承认工作失误,但仅同意赔偿隋先生损失2000元。隋先生向烟台市消费者协会投诉。消协工作人员根据隋先生提交的证据,及时与商家和快递公司沟通,指出商家与快递公司的合同未按约定履行,致使消费者未收到有质量保证的货物,商家有义务协助消费者挽回损失。经过商家参与调解,快递公司最终全额赔偿消费者货款6200元。

热点10 保健品虚假宣传

上榜理由

老年消费者是保健品虚假宣传的主要受害者。本报315专题报道中,04-05版详细报道了老年人易中招的各种情形,用受骗者的亲身经历,提醒消费者谨防消费陷阱。

权益受到侵害
五大途径助你维权

当消费者的权利受到侵害时,《消费者权益保护法》规定了五种维权方式,第一条途径是与经营者协商和解。大多数的消费纠纷和矛盾,在与企业的协商和解当中得以解决。

第二条途径是向消费者协会和其他专业的消费者组织、专业性的组织申请调解。

第三条措施是向相关行政机关投诉。每一个行政机关都有行政执法的强制力,如果企业有侵害消费者的权益,故意拖延无理拒绝,行政机关可以依照消费者权益保护法予以50万元的行政处罚。

第四条途径是向所在地的仲裁委员会申请仲裁。

第五条途径是向人民法院提起诉讼,走司法途径解决问题。

未经消费者同意
打推销电话将违法

个人信息的泄露是令很多消费者头疼的热点问题。2016年底,国家工商总局公布了《消费者权益保护法实施条例(征求意见稿)》,在强化消费者个人信息保护方面,征求意见稿明确,经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、必要、正当的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并征得消费者同意,不得收集与经营业务无关的信息或采取不正当方式收集信息。

此外,经营者及其工作人员不得泄露、篡改、毁损其收集的消费者个人信息;未经消费者同意,不得向他人提供消费者个人信息。但是,经过处理无法识别特定消费者且不能复原的除外。同时,征求意见稿还提出,未经消费者明确同意或请求,经营者不得向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。该《条例》已经向社会公开征求意见,将于今年内出台,重点针对信息泄露、网购拆封无法退货等问题进行了针对性补充。

17 地市
消费投诉热线

山东省消协: 0531-88527315
济南市消委会: 0531-82569545
青岛市消保委: 0532-85730594
烟台市消协: 0535-6091315
威海市消协: 0631-5212068
济宁市消协: 0537-2883315
泰安市消协: 0538-8503315
菏泽市消协: 0530-5267315
潍坊市消协: 0536-8587315
枣庄市消协: 0632-3286315
东营市消协: 0546-8326315
淄博市消保委: 0533-3110966
莱芜市消协: 0634-6234315
滨州市消协: 0543-3352015
德州市消保委: 0534-2328315
聊城市消协: 0635-8493315
日照市消协: 0633-8816078
临沂市消协: 0539-8302315

综合