2019年江阴消费投诉集中在这十类

其中装修建材类投诉成热点,教育培训投诉增多

又是一年“3·15”,日前,江阴市市场监督管理局、江阴市消费者权益保护委员会联合发布2019年江阴消费投诉十大热点,涉及市民生活的方方面面。

沈建龙 朱鲸润/文
江阴市消保委供图

市场检查

走访检查

预付式消费投诉居高不下

2019年涉及美容美发洗浴业投诉有162件,同比又有上升。几乎所有的美容美发店都在推行各类会员卡,而根据投诉情况看,目前预付式消费纠纷是重灾区,且投诉涉及消费领域广,多为群体性消费纠纷事件。而其中关店走人,导致原预付式消费卡不能继续使用的投诉占大多数。

●**消费提醒**:办理预付卡要理性,并对商家进行筛选,同时要查看经营者的相关资质是否齐全、有效;切勿贪图便宜而一次性大额充值;购卡时签订书面合同,明确预付卡的使用范围、有效期限、转让、退款条件等相关条款;消费时留意商家的经营状况,若发现风险,尽快消费或协商退卡。

装修建材类投诉成热点

涉及装修建材类的投诉156件,比去年同期小幅增加,成为消费投诉热点。消费者反映的焦点集中在装修建材的质量以及合同违约方面。

家装建材品牌众多,商品质量参差不齐,一些劣质装饰材料有毒有害物质严重超标,给消费者身心造成伤害。

●**消费提醒**:选购建材时,应做好“选验留”三步。首先是选,即选择规模较大、证照齐全企业品牌口碑较好的产品。其次是验,购买时不听信销售人员一面之词,注意调查市场,查验经营者资质和产品合格证等。最后是留,即保留好购物凭证,索取货品详细清单,详细注明建材品牌、规格、单价、数量等。

汽车类投诉有上升

汽车类投诉147件,相比去年同期123件有上扬。主要表现为:一是新车质量问题多。二是购车合同争议大。三是售后服务问题。四是检测举证维权难。汽车一旦出现质量问题,消费者举证难、鉴定难、求偿难。五是新车销售过程存在强制保险、诱导消费者贷款和强制搭售车辆装饰等情况。六是二手车消费信息不实,经营者隐瞒实情销售。

●**消费提醒**:购车时应订立正规的书面购车合同,并在合同中写明车辆种类、购车金额、交车时间、交车地点和违约责任等内容,明确双方的权利和义务。提车时要检查车况、重要部件性能、随车手续是否齐全,对车款以外收取的费用要详细询问。

通讯类产品登投诉热榜

2019年通讯类产品投诉105件,反映手机售后服务方面有53件,质量方面有51件,其他1件。投诉问题主要集中在手机质量不过关、售后服务不到位、商品“三包”落实难、手机送修周期长效果差、购买到翻新机等。售后服务方面的问题有商家不认真履行三包义务,不按规定提供备用机,售后检测手机故障无任何书面报告等。另外,很多手机厂商与运营商开展合作也暴露一些问题。

●**消费提醒**:在选购手机时,要选择正规渠道,并在购买后索取发票并保存好相关凭证。如果遇到产品问题,要主动维权,必要时,也可以直接向法院提起民事诉讼进行维权。

服装类投诉增多

2019年服装鞋帽类投诉127件。服装鞋帽虽为普通日常生活用品,但是出现问题时消费者维权并不容易。这类商品售后很难界定是产品质量问题还是消费者使用不当造成,再有服装鞋帽单价低,但真假鉴定、材质检测等证据取得成本高。

消费者反映服装质量方面问题集中在色牢度不合格、纤维含量不合格、标识标志不合格等方面,但服装鞋帽没有国家统一的三包规定,出现质量问题时,经营者不履行销售承诺,拒绝退换货或维修、补偿等要求。服装鞋帽五花八门的“功能”以及虚高的标价也成了消费者投诉的重点。

●**消费提醒**:选购服装鞋帽类首先要关注穿着安全,其次要注意查看标识标签和使用说明,仔细查验产品外观质量,最后要注意正确的穿着和维护方式。对有特殊使用和洗涤要求的服装鞋帽,商家对消费者应做到合理提醒,以尽告知义务。

食品类投诉增加

食品投诉主要反映食品过期和变质、含异物的投诉。此外,商家掺杂掺假,销售假冒伪劣食品,食品为“三无”产品,食品包装标签标识不符合国家标准规定;商家对食品的功效夸大宣传,误导消费者,也引起较多纠纷。2019年,有关食品包装标识标注不规范的投诉也有增多的趋势。

●**消费提醒**:购买食品,注意查看包装标识,查看生产日期和保质期,不要购买包装粗糙破损、感观异常等食品。购买散装食品时,要注意选择有防尘设施的散装食品,并注意看清是否在摆放位置有相关食品标签。凡真空包装食品出现漏气、胀袋等现象的,罐头出现鼓盖、胖听的,请不要购买和食用。

教育培训投诉问题增多

教育培训类投诉主要集中在部分培训机构无固定培训地点、无办学资质,招生后不及时开课,开课后随意更改课时;虚假宣传,培训后达不到实现承诺的标准,消费者得不到预期教育效果;诱导消费,明知学员不符合条件还诱导学员报名、交了报名费后诱导学员升级课程等;收费混乱、退费困难,退费时的标准和交费时的不同,与售前承诺不符、拒绝退费、退费不及时、机构跑路、乱扣(收)费、培训贷等。

●**消费提醒**:理性选择培训班,报名时要确认培训机构的培训资格,要先期实地查看、了解,预防虚假招生广告;签订培训合同时要看清内容再签约。

家用电器设备投诉热度不减

家用电器设备一直是投诉热点。家用电器特别是一些小家电产品,出现安全隐患、质量有瑕疵、使用寿命短,送货、安装不及时等问题。此外,小家电产品还存在三包难、维修难、收费贵等问题,一旦发生大的故障修理费用和购买新产品费用几乎相当。

●**消费提醒**:购买家电前应对同类产品多比较,最好选购拥有良好口碑的品牌产品,并尽量到信誉度高的商场、连锁店购买。要查看发票和三包凭证等有效票据齐全与否。此外,大多数家用电器类产品是国家强制性安全认证(CCC)目录的产品,消费者在选购时一定要看清所购买的商品是否有“CCC”认证标志。

餐饮住宿消费服务质量不如人意

餐饮住宿类主要问题有:一是消费者对宾馆价格存在争议,一些宾馆或酒店提供的服务不到位;二是商家在提供用餐服务时存在不明示、不告知行为;三是宾馆、酒店涉嫌强制交易行为;四是商家涉嫌虚假宣传行为;五是商家涉嫌无照经营行为。还有的经营场所环境不安全。

●**消费提醒**:消费者要选择有经营资质的餐厅或者饭店用餐,点菜时要了解清楚有无最低消费,附加服务费,餐具消毒费等,对海鲜等水产品的重量在下单前就应了解清楚,也可做些小记号以防被调包。消费后及时索取发票,核对结账底单查看和实际消费是否有出入。

网购异地维权难度高

网购等新型消费方式存在着消费者无法直面产品和经营者的弊端,因而关于质量、价格、售后服务等投诉日渐增多。网购主要体现在两方面的问题,一方面就是消费者买到产品跟商家描述实际情况不符,第二,消费者遭遇七天无理由退货这个尴尬,异地维权难度非常高。

●**消费提醒**:对第三方平台要货比三家,对第三方消费电商也要货比三家,注意识别虚假信息,妥善保护私人信息并认真阅读和保存交易规则,其承诺、介绍,包括卖家、买家的交流,要保存、备份,支付后记录交易的流水单号,以备记录、查询和作为纠纷处理的证据。

疫情防控消费维权两手抓 因时制宜履职尽责保民生

在疫情防控的特殊时期,江阴市消费者权益保护委员会不等不靠,主动作为,从大年初一就开始投入紧张的工作,向全市广大消费者、经营者发出打好疫情防控阻击战的倡议书,倡导市民落实政府工作要求做好防控措施,稳定消费市场。积极宣传疫情防控的相关知识,通过宣传栏、微信公众号等普及宣传防控知识。及时处理消费咨询和消费投诉举报,对春节订餐、旅游等投诉依法及时妥善处理。各消保委分会参与市场监督管理局执法检查,对哄抬物价、制假售假行为严厉打击。

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,根据市新型冠状病毒肺炎疫情防控应急指挥部相关通告、通知精神,江阴市消费者权益保护委员会对纪念活动作相应调整,取消原定的广场宣传纪念活动、消费者代表座谈会、颁奖活动、消费维权知识巡讲活动。通过互联网、公众号、编印专刊、广播电台、报纸、社区宣传栏等载体,开展系列宣传活动。

通过系列宣传活动,大力营造诚信经营、放心消费的消费环境,加快恢复消费信心,拉动消费需求,推进“强富美高新江阴”建设。

沈建龙 朱鲸润