

# 消费陷阱咋防,晚报支招

消协公布去年让消费者最头疼的十大消费领域,房地产、汽车、保健品……

□晚报记者 辛晓青 实习记者 张竞映 实习生 王永琴



## 倾尽毕生积蓄难购称心“安居”

由于房地产行业的特殊性,作为普通的消费者很难对所购商品房系统而全面地了解,卖方的“优势地位”非常明显,造成了此类投诉与日俱增。消协根据投诉情况总结出房产消费“五宗罪”:

一、质量问题。地基下沉、墙体裂缝、漏水、渗水、偷工减料、管道渗漏、材质差、防震性能达不到国家规定的标准等。

**支招:**事实上商品房交易的对象早已不仅仅是房子本身,更包括配套环境、设施甚至是市政设施等相关内容。消费者要充分重视格式合同的法律规制,并要注重利用合同补充条款完善对房子以外内容的约定。



## 我的车爱起来怎么那么难

近几年来,汽车投诉有所上升,但要解决汽车消费纠纷难度却极大,消协分析后指出主要存在三大“难”:

一、举证难。划分产品质量缺陷的界限涉及到专业汽车知识,对于消费者,

**支招:**在汽车消费纠纷当中,由于汽车质量问题消费者选择退货的,其所支出的保险、车辆购置税等都是消费者的损失,厂商应当予以赔偿。如果经营者存在欺诈行为,消费者只要不是以经营为目的购买车辆就有权要求双倍赔偿。



## 免费讲座就是兜售保健品

目前保健品市场存在的问题主要有四方面:一、未经卫生部门批准,大肆宣传其“保健功能”。二、超出国家

**支招:**保健品销售人员为了促销其产品,用虚假的方法夸大产品宣传,误导消费者购买,在主观上具有明显的故意,该行为符合行政违法的构成要件,应根据《广告法》由工商行政管理部门予以处理,消费者也可向法院提起民事诉讼,追究其消费欺诈的责任。如因使用保健品导致延误诊治、病情恶化的,还应当追究其民事侵权责任。



## 掏钱办完卡却遭遇“人间蒸发”

“预付款消费”多数以优惠年卡、包月卡等形式出现,

**支招:**“预付款消费”的法律本质就是一种无担保的债权,这种债权的清偿质量完全依赖于消费者对商家自身实力的判断,所以风险极大。



## 电脑坏了商家把我列入“黑名单”

消费者对电脑行业的投诉主要有三类:电脑硬件质

**支招:**由于硬件质量问题引起的不能正常使用,消费者可以要求厂商更换符合质量标准的配件。质量判断标准不仅包括国际或行业标准,还包括销售者、厂家通过宣传、产品说明书等文书对产品的说明、承诺。

售房资格,或以集资建房、旧城改造等为借口建设房屋,摇身一变以商品房名义销售。再就是因为违法、违规开发经营,拿不到政府批准的手续、证件,为了能赚到消费者手中的钱,他们就各种借口拒绝或者拖延给消费者办理产权证。

五、物业纠纷多。一些物业公司自己制定“业主公约”,对消费者的权益进行限制、剥夺,有的甚至擅自以停电、停水、不供暖为理由来威胁业主。

倾尽毕生积蓄也难购称心“安居”;花上千元买了卡,美容院却“人间蒸发”……消费中的这些遭遇让消费者愤怒。昨日,省消协公布,去年一年他们共受理投诉41995件,解决39669件,为消费者挽回损失2834.5万元,与2005年相比,投诉总量下降了3.3%。

省消协将各地上报的典型投诉案例进行了分析,汇总出当前消费环境中存在的十大“不和谐”问题,涉及房地产业、预付卡消费、汽车、电脑、手机、虚假广告、商场价格促销、保健品、网购陷阱、家用电器。

### ■相关新闻

#### 市工商局公布去年十大制售假劣案

□晚报记者 辛晓青 实习生 王永琴

**本报讯** 昨日,郑州市工商行政管理局公布了,去年全市工商行政管理局查处十大典型制售假冒伪劣商品案件。据介绍,去年共立案查处制售假冒伪劣商品案件3197起,案件总值1165.97万元。

这十大制售假冒伪劣商品案件分别是,高建恩销售侵权摩托车零配件案,裴新乾无照经营且在销售的煤炭中掺杂使假案,孙照芳销售不合格农药案,李海涛制作假冒名酒案,郑州市丰庆石化有限公司销售不合格汽油案,金惠颖销售假冒“李锦记”系列产品案,宋继春销售不符合质量标准化化妆品案,何广等人无照生产假冒名酒案,贾向阳销售假冒品牌化妆品案,姚攀登销售假种子案。 线索提供 丁沛

感谢河南文丰律师事务所(河南省消费者协会法律顾问)律师王登巍、郭红魁、谷博对本版大力支持



## 发布虚假广告 引诱消费者

直销购物方式销售商品的广告铺天盖地,在一些广告中,随心所欲的美容产品、治疗各种疑难杂症的灵

**支招:**首先,经营者发布虚假广告应当承担欺诈的双倍赔偿责任,并应承担行政处罚责任。其次,广告发布的媒介单位在明知或应知的情况下对虚假广告应当承担连带赔偿责任。产品认证或推荐单位也可能成为消费者的追偿主体。



## 商场促销别拿价格来“忽悠”

企业在商品促销活动中不规范的价格行为,最常见的是标高原价,然后打折优惠。此外还有几类价格欺诈行为:一是标价签、价目表等所标示商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格等或者服务的项目、收费标准等有关内容与实际不符;

**支招:**价格“忽悠”的实质是消费欺诈,应当双倍赔偿,消费者遇到价格欺诈要注意保存证据。



## 邮购陷阱咋就那么深

消费者对邮购的投诉量一直居高不下,大致有以下几种情况:首先是广告不实,实物与广告宣传相差很远,甚至有的是假冒伪劣商品。其次是不守信誉,消费者汇

**支招:**消费者既可通过向各级邮政管理部门、当地工商行政管理部门或消费者协会投诉举报维权,也可以通过民事诉讼追究经营者民事责任,如果涉及经营者非法占有为目的,还应当向公安机关报案,追究经营者涉嫌诈骗的刑事责任。



## 电器坏了厂家商家推诿

当前,家用电器类存在的主要问题有:一是电器质量差,故障频频发生。二是“三包”不落实,退换货无保

**支招:**对电器等产品质量问题,我国《产品质量法》《消费者权益保护法》都作了严格的规定,消费者对因为电器质量问题造成的人身、财产损失可根据以上规定,追究生产者和销售者的民事责任。



## 修手机遭遇“偷梁换柱”

对移动电话的投诉主要涉及以下几个方面的问题:一是手机质量低劣,液晶屏幕无显示及错显、通话质量差、无法正常接收、自动关机、电池待机时间短等。二是商家在销售中以旧充新,以次充好,或销售走私货欺骗消费者。三是手机在“三包”期内出现质量问题,经销商以各种理由不予保修。四是一些维修工作人员偷换配件,不填写维修记录。

**支招:**消费者不要为了贪图便宜购买改版机、水货机等没有质量保证和“三包”服务的手机,在购买手机时严格核对机身编号是否备案,更要注意所谓的“特别提示”,这些可能都会成为经营者推脱责任的法宝。