

代金券 储值卡 免费试用,看看这些“尊享”背后有多少猫腻

3·15 我们一起让消费促进发展



消费与发展

一年一度的3·15消费者权益日即将到来,在中国消费者协会连续12年开展“年主题”活动的基础上,今年将迎来第13个消费“年主题”——消费与发展。

在全球金融危机的大背景下,今年的国际消费者权益日主题定为“消费与发展”,似乎更有深意。开展“消费与发展”年主题活动的主旨是:宣传消费政策,推进消费维权,提高消费信心,构建消费和谐,促进经济发展。政府大力度举措扩大内需,也传递了刺激消费对于经济走出低谷的重要作用。

业内人士分析,消费本身就是社会再生产环节当中的重要组成部分,同时也是拉动经济增长的重要手段和最终动力。而针对国际经济环境恶化、对外需求明显减少的现状,必须把经济增长的立足点放在扩大内需上来,尤其是扩大消费需求,形成经济稳定增长的新格局。从维护消费者权益、引导消费者消费入手,致力于改善消费市场环境,提高消费信心和消费能力。

在采访中,河南省商业经济学会常务副会长宋向清表示,今年3·15的主题非常适合当前的形势,是以往3·15主题中最贴近形势、联系最大的一次。发展是基础、消费是保证,两者是缺一不可的整体。就消费来讲,目前的情况是,本地消费者持币待购,郑州本地消费不足,商家应该利用政策,刺激消费者消费,促进第三产业的发展。作为商家,应该及时研究消费者心理,告诉消费者当前是购物的好时机,同时拉动郑州夜经济的真正消费。当然在刺激消费、拉动内需的同时,还要商家诚信经营,提醒消费者擦亮自己的眼睛。

但是,在消费过程中,由于各方面的因素,消费者的权益时常遭受到某些侵害并引起矛盾纠纷。而在刚刚过去的2008年,产品质量问题受到了前所未有的关注。惨痛的教训一次又一次提醒企业,关注消费者权益,就是关注企业自身的存亡。在这种背景下,发展无疑成为企业塑造品牌魅力的最重要因素。以客户为中心的市场的今天,企业特别是经营者作为市场主体,在保增长扩内需调结构促发展方面应当发挥更大的作用。

“想把握市场脉搏,占领市场份额并长久地发展,除了提供高品质的产品,还要有贴心的服务。要高度重视并切实抓好产品质量安全,严厉打击假冒伪劣等违法经营行为,改善消费环境,满足消费需求,认真履行保护消费者权益的社会责任。”某企业的负责人告诉记者。

只有企业真正注重责任,真正爱惜自己的荣誉和责任了,才能真正实现消费者天天放心购物,以实现消费者“天天3·15”的要求和企盼,并实现刺激消费与企业发展的双赢。

晚报记者 谢宽

日前,在“天天3·15”第一消费维权热线开通以后,接到不少读者打来的投诉电话,有去餐馆吃出一肚子气的,有去美容院整出一脸埋怨的……总之,消费这个服务行业也是消费者权利常常没有保障的地方,记者整理出几个常常发生在我们身边的消费事件,并通过专家支招,希望再有类似状况出现的时候,我们消费者第一时间做到见招拆招。

晚报记者 谢宽

餐饮篇

打折销售有猫腻

姓名:雍贺轩 职业:舞美师

前段时间一家酒店在玻璃橱窗上张贴着“酬宾全场八折”的条幅广告,请朋友在那里吃饭,一共消费了189元,打完折应该是150多元。结账的时候,账单上却写着应付183元,才便宜了6元钱。对此,酒店经理解释说,按照规定,酒水不打折,点的菜里有几个是海鲜,也不打折。算来算去,只有一个凉菜和一个青菜能够按声明打八折。无奈之下只得掏钱。

专家支招:一些酒家打出所谓特价菜广告招徕食客,当你点其他菜时,却比别的酒店餐厅贵得多。消费者要留意酒店的价目表,对“××元消费一次”、“全场打×折”之类的宣传,先要问清楚,留意一下是否有食品或饮料不能打折,价目单与实际收费是否一致,防止被所谓的“低价”宣传蒙骗。

代金券使用方式不明确

姓名:李枢 职业:行政助理

一次在一家新开的酒楼就餐,那一天酒楼是既打折又赠送代金券。几天后,揣着代金券又兴冲冲地去吃饭,饭菜价钱高且不说,结账时服务员还说代金券只在开业后7日内有效。这顿饭,真是花了个大价钱买了个心里不痛快。

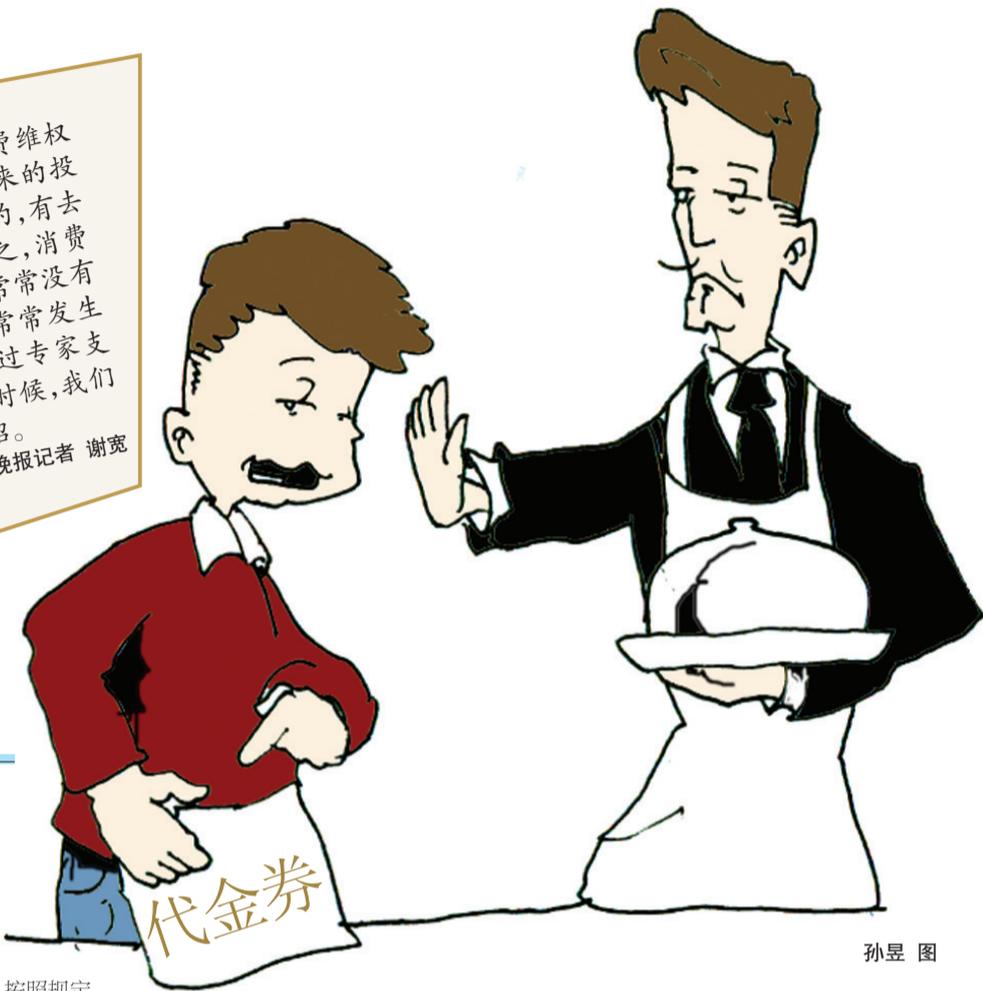
专家支招:现在,有不少餐饮店为顾客提供“吃多少返多少”的代金券,但当下次顾客就餐出示代金券时,店方会以“这种券只能在一天中的某个时段使用”、“这种券只对特设的某些特价菜有用”等理由搪塞,并指着背后印好的“本券解释权归本店所有”等字眼解释,让顾客吃哑巴亏。代金券是一种吸引顾客的促销方式,但大多数情况是羊毛出在羊身上,因此消费者一定要多留个心眼,不要轻易相信商家的宣传。

收费细则不明示

姓名:陈鹏 职业:汽车销售员

前几天在一家大酒店请朋友吃饭,在一雅间落座后不久,服务员给每个人上了一次性湿纸巾,端上几样餐前小食,并每人发了一包包装精美的纸巾。用餐期间,又向服务员要了一个打火机。对此,服务员都没有告诉这些东西收费。结账时发现,账单上写着一碟小菜收费5元,一张湿纸巾收费2元,打火机费用也照收不误。

专家支招:一般来说,饭店在消费者入座后,服务员都会送上杯盘、湿纸巾或者打火机等,许多人将之理解为是饭店为消费者提供的餐饮服务的延伸,并认为这些东西是免费赠送的。因此如果要收费,饭店必须予以明示,明确告诉消费者哪些服务是免费的,哪些是要收费的。如果事先不告知消费者,消费者有权拒绝支付这部分费用。



孙昱 图

美容篇

会员储值卡不退还余额

姓名:王昕 职业:中专老师

平时工作比较忙,就在一家美容院做美容,商家推出的办卡消费优惠多,就办了一张,但是美容院要求美容卡内必须留有一定余额作为工本费,要继续服务就得存钱,而且不退还余额,但这一点在当时办卡的时候根本没有作出明示。

专家支招:很多美容店商家都会打出“办卡消费优惠多”的口号,吸引大家以存钱到储值卡分期消费。消费者在办理美容卡、会员卡等消费卡前,要先阅读清楚店内的用卡说明,或向商家了解详情后再明白消费。

免费试用可能要“埋单”

姓名:杨树 职业:室内设计师

2月份在一家大型超市购物时,被工作人员以免费试用产品为名,带至美容院,试用完准备离开时,工作人员就开始推销产品,说不要,工作人员指着被打开的化妆品说:“该产品已被你使用过,无法再销售了,必须买。”无奈之下办了一张年卡,带回5瓶化妆品。

专家支招:不少美容店为了扩大生意,常常以“免费试用”、“免费体验”的名义设陷阱,试用后会强迫消费。建议消费者在消费前要先了解清楚哪些是属于免费项目,哪些又是收费的项目。

保健品篇

“进口”产品实质以次充好

姓名:谢凯 职业:电力工程师

快过节了,本来想特意买点保健品送给老婆的父母。那天在楼下一位推销员拿着一床蚕丝被说,这套床上用品所用的原料含有60%的“纯天然”野生蚕丝,而且采用高科技“纳米”技术生产,含有治高血压、糖尿病等多种疾病的“负离子”成分,售价仅1380元。面对热情的推荐,就果断地买了一套。可第二天便被邻居告知:这套标注外文的产品是小商品市场所售的某种床上用品,和邻居家288元的床上用品一模一样。

专家支招:这主要是抓住人们盲目追求“高科技”的心理,片面夸大其产品的保健功能,使消费者误以为其所销售的保健品具有特殊疗效,甚至可以替代药品。建议消费者务必了解清楚产品的来源、质量,或上网查询一下所用产品的信息,也可直

接向厂家咨询一些必要的信息,切勿贪信商家提供的信息。

附赠实用型礼品

姓名:黎玉霞 职业:退休职工

年初,陪老伴在公园里散步,遇到一位推销“藏药”保健品的年轻人,说是对增强免疫力、保护心脑血管、预防肿瘤等都有效果,还有降血压、调节血脂等作用。本来嫌250元一盒的药品太贵,但是年轻人马上表示,只要买够3盒,便可赠送3盒,还可赠送礼品。于是,就很快掏了腰包。

专家支招:消费者首先要理性对待商家的保健品和滋补品促销活动,根据自己身体的实际需要购买保健品和滋补品,不要被免费试用、附赠经济实用型礼品等手段所迷惑。其次,一定要记得保健品、滋补品和药品之间的本质区别,最好咨询正规医院的医生、专家后服用。