



去年我省受理消费者投诉 26462 件

服装鞋帽类投诉 2723 件, 排第一

昨日,省工商局发布 2013 年我省受理消费者投诉情况。据全省各级消协组织统计汇总,2013 年度共受理消费者投诉 26462 件,解决 25360 件,解决率 95.8%。为消费者挽回经济损失 1821.3 万元,其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉 131

件,加倍赔偿金额 49.54 万元。投诉问题按性质分:质量问题 16100 件占总投诉量的 60.3%,价格问题 2412 件占总投诉量的 9.1%,营销合同问题 1092 件占总投诉量的 4.1%,安全问题 1097 件占总投诉量的 4.1%,广告问题 1028 件占总投

诉量的 3.9%,计量问题 850 件占总投诉量的 3.2%,假冒问题 706 件占总投诉量的 2.7%,虚假品质问题 664 件占总投诉量的 2.5%,人格尊严问题 22 件占总投诉量的 0.8%,其他类 2481 件占总投诉量的 9.3%。

投诉居前十位的商品和服

务依次是,服装鞋帽 2723 件,占总投诉量的 10.3%;通信类产品 2364 件,占总投诉量的 8.93%;食品类 1921 件,占总投诉量的 7.25%;电信服务 1774 件,占总投诉量的 6.7%;空调器 932 件,占总投诉量的 3.52%;种子、化肥 778 件,占总投诉量的 2.94%;

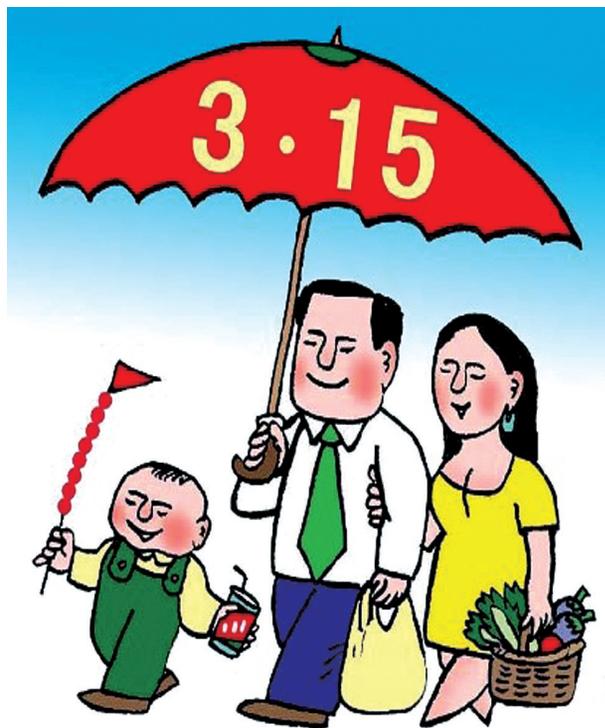
液晶电视机 708 件,占总投诉量的 2.67%;美容、美发、洗浴(预付卡消费)664 件,占总投诉量的 2.5%;化妆品 640 件,占总投诉量的 2.42%;公共事业、社会服务 574 件,占总投诉量的 2.2%。

郑州晚报记者 李丽君
通讯员 张栋

省消协公布消费者投诉十大典型案例

遇到这些侵权怎么办? 消协来支招

今日是“3·15 国际消费者权益日”,为了让更多消费者了解自己的权益,昨日,河南省消费者协会发布了 2013 年全省消费者协会根据去年全省消费者的投诉热点情况,归纳出消费者投诉比较集中的典型案例,并给出消费警示。
郑州晚报记者 李丽君



案例一:通信公司“我的服务听我的”

【消费投诉】通信公司在套餐中任意设置霸王条款,有的通信公司以“本公司通知”、“本公司公布”为标准,擅自变更相关的条款;通信资费方面:一是上网流量与话费、单方设置使用期限(上网流量与话费清零)。二是不严格履行告知义务,擅自调整资费标准,未经用户确认强行开通增值业务。三是一些智能手机因软件设置问题,往往让消费者在不知情的情况下自动联网,产生大额数据使用费用。四是“存话费”“送手机”促销活动存在虚假宣传,误导消费者。五是部分所送手机以次充好、随意克扣零配件、三包规定依然落实不好等问题。

【违反规定】这些行为,侵犯了消费者的选择权和公

平交易权。通信公司怎样通知客户,客户是否认可这种变更?这种行为明显违犯了《合同法》中“依法成立的合同不得擅自更改”的规定。再则,通信企业利用格式合同设置责任免除条款。有不少条款只规定了消费者的责任,而经营者的责任和义务则避而不谈,显然有失公平。

【消协提醒】消费者在选择和使用电信服务时要注意三点:一是充分了解服务内容和收费情况,不要被眼花缭乱的套餐服务或省钱的噱头迷惑,选择基本的、实用的服务项目;二是特别警惕不知情的或者捆绑的收费服务项目,该拒绝的要拒绝;三是保留好合同、业务开通等票据资料,以备发生纠纷时维权使用。

案例二:商业预付卡丢了不能挂失

【投诉】预付卡霸王条款多、服务质量缩水、卡丢失遗失不补、经营者携款突然消失等问题。许多经营者利用合同格式条款的特点,将自己的意志强加给消费者。张女士在某大型超市实名办理了一张预付卡并充值 5000 元,7 月份张女士装有这张预付卡的钱包被盗,为了便于挂失和补办尚有 4000 多元余额的预付卡,她在报警之后还让警方提供了一份证明。拿着能证明购物卡为本人的相关证据请商场办理挂失手续时,商家以无法办理挂失手续拒绝。给出的理由是:本超市为全国连锁,还没有全国联网,因此不能办理挂失。

【违反规定】中国人民银行

于 2011 年下发了《关于规范商业预付卡管理的意见》,除要求商业预付卡实行实名制登记制度外,要继续健全商业预付卡收费、投诉、保密、赎回、清退等业务管理制度;为防止发卡人无端占有卡内余值,方便持卡人使用,记名商业预付卡不设有有效期,不记名商业预付卡有效期不得少于 3 年。对于超过有效期尚有资金余额的,发卡人应提供激活、换卡等配套服务。

2012 年 9 月 27 日,《支付机构预付卡业务管理办法》规定,单张记名预付卡资金限额不超过 5000 元,单张不记名预付卡资金限额不超过 1000 元。记名预付卡可以挂失、赎回,不设置有效期。

【消协提醒】消费者在选择

此类消费形式时,要仔细考察经营者的市场信誉和经营状况,不要一味轻信广告,以免上当受骗。在办理预付消费卡时,首先要弄清自己是否真的长期需要此类服务,要按照自己的实际需要来购买预付消费卡,不要贪便宜一下大量购买,以避免承担过多风险。此外,对于服务期限较长的预付卡,更要提高警惕。对预付消费卡的使用范围、期限、功能、退款条件等细节要了解清楚。不要亲信商家的口头承诺,最好签订书面合同,在合同中详细了解卡的有效期限、违约责任等相关条款;要特别关注终止服务、转让等限制性约定,要保存好票据及合同,以便日后维权。

案例三:电视购物忽悠多

【案例】“绝对超值、绝对优惠、绝对货真价实”,人们总能在电视里看见某些表情夸张声嘶力竭的主持人叫卖金项链、山寨手机、保健品等。他们几近咆哮地用“甩货、抢货、断货”等夸大的宣传语来推销产品,竭力将电视购物升温成时下流行

的“宅经济”。

【消协提醒】一是消费者要清楚了解电视购物的宣传功能,多了解产品的信息,毕竟一分钱一分货。二是理性消费,千万不要贪小便宜,看到“免费”、“赠送”不要冲动,要坚信“天下没有免费的午餐”。三是在购物过程

中,一定要确认是哪家电台播出的广告,并索要、保管好消费凭证,发现所购商品与广告宣传不一致时,务必在最短时间与商家交涉,或向有关部门投诉。四是收货时应进行验货,对产品存在瑕疵、损坏等问题,应拒绝签收。

案例四:种子化肥闹李鬼

【案例】2011 年 10 月,柘城县 40 余名农民集体到县政府上访,在使用某某牌复合肥后导致小麦种后大部分没有出芽,个别地块有出芽但麦苗不全,大部分地块不到 30%,最好不到 60%,使用该复合肥农户 128 户,涉及 6 个乡镇,面积约 148 亩。消协工作人员调查发现反映属实,最终农民消费者获补偿 16 万元。

【消协提醒】一是查看经营者的营业执照、经营许可证、产

品质量合格证等是否齐全,注意发证时间、法人代表等是否一致。二是索要索票,将购物的日期、名称、规格、型号、数量、价格等主要项目填写清楚并签名、盖章,然后保管好。三是认真查验所购买的商品,注意包装封口有无拆动痕迹,要仔细查看产品名称、商品名称、执行标准等,以防不法经营者偷梁换柱,在包装上仿冒或傍名牌忽悠和误导消费者。四是购买种子时,一定要看看种子经销单位是否有该品种

的审定证书或正式文件介绍,否则不要轻易购买。五是购买农药时,要注意其标签上的名称、证号、类别、有效成分、性能、用途、毒性、使用方法等注意事项。六是要注意留存样品,为日后维权保留证据。七是要勇于维权,农民消费者一旦遇到农资商品纠纷,要及时向当地工商或农业行政主管部门投诉或申诉。八是要注意维权时效,因法律规定农资质量问题投诉或申诉有效时间是发生争议后的两年内。

案例五:不买机顶盒看电视很悲催

【案例】有线电视服务所引起的投诉增幅较大,更换机顶盒问题消费者根本没有选择余地,如果不换停止其他服务,一旦出现问题,会对消费者基本生活造成影响。去年 9 月 10 日,安阳市消费者梁先生到安阳某电视网络公司缴纳有线电视费,被拒收,告知

只能安装机顶盒,收看高清节目,不再受理普通有线电视业务。

【违反规定】这不但侵犯了消费者的自主选择权,还涉嫌强制消费,影响到了消费者家庭的正常生活。

【消协提醒】一是积极使用账单消费,做到明明白白消费。二是消费者要提高自身维权意

识,遇到问题及时与经营者协商解决。三是遇到经营企业不予解决的,消费者可以投诉、申诉或者提起诉讼来维护自身的合法权益。四是消费者应当积极参与公共事业涨价和收费监督,及时提出自己的意见和建议。

请继续阅读 A03 版