

中消协公布 2012 年十大投诉热点

高价名酒假冒多 “苹果”售后上黑榜

日前,中国消费者协会公布了全国消费者组织去年受理投诉情况的统计分析报告。其中,苹果公司售后服务条款投诉率高,高价白酒假冒多,互联网接入速度低,房屋合同纠纷多等成为 2012 年十大投诉热点。

网络团购陷阱多实惠少

2012 年,全国消费者组织受理销售服务投诉 39005 件,同比增长 28.5%。其中,网络购物投诉 20454 件,占销售服务投诉量的 52.4%。不少经营性团购网站,由于对入驻网站的商家或个人的资质审查不严、管理措施乏力、事后补救欠妥,一些诚信缺失的经营者利用网络购物互不照面的特点,以及消费者维权嫌麻烦的心理,向消

费者提供质价严重不符的产品和服务。2012 年 6 月,消费者李女士在某团购网站购买了两张“brother 组合美容美发工作室”团购券。在该工作室消费期间,经发型师极力推荐,李女士充值 300 元办理了会员卡。后李女士收到网站短信通知称该工作室因经营调整暂停服务,网站将对未消费的团购券予以退款,该工作室也人去楼空。

家电维修服务水平参差不齐

2012 年,全国消费者组织受理涉及家电维修服务问题的投诉 23436 件,占家电投诉总量的 18.6%,仅次于对质量问题的投诉。近年来,各级消费者组织针对部分家电维修行业中存在的平等格式合同条款进行了调查点评,引起社会高度关注,特别是 2012 年点评苹果公司服务条款的活动更是得到消费者的强烈认同。据不完全统计,全国消费者组织 2012 年受理苹果公司产品投诉 2170 件,其中涉及售后服务的投诉占 25.6%,高出家电

全行业平均水平 7 个百分点。大学生王某的父亲从香港给她买了一部 iPhone4 手机。不到 1 个月时间内,该手机屏幕显示出现时有时无的情况。当王某将手机拿给苹果授权维修点服务人员维修时,服务人员告知如果事先没有电话或网上预约,不能提供服务。第二次因学校有课,王某比预约时间晚到了半个小时,服务人员告知过时不候。第三次,王某按时到了,可服务人员称,由于她的手机不是在中国内地购买,不享受内地的保修服务。

餐饮最低消费助推餐桌浪费

2012 年,全国消费者组织受理餐饮服务投诉 8595 件,其中涉及价格问题投诉 1339 件,占 15.6%,投诉量位居服务类投诉的前列。一些餐饮经营者通过最低包间费、人均最低消费等营销手法,使得消费者的消费需求虚高,助长了餐桌浪费。2012 年 9 月 10 日,在天津市政府转交天津市消协处理的餐饮投诉中,有消费者反映,他在天津

某食府预订的包间内消费后被告知,该食府不提供免费餐具,大厅按 1 元/套收取,包间按 2 元/套收取,且包间最低消费为 500 元。中消协呼吁,餐饮业要主动规范自身经营行为,去除限制消费权利的霸王规定,以实际行动积极推动“厉行节约反对浪费”,为消费者当好合理点菜、营养配餐顾问,为节约资源、保护环境作出贡献。

银行服务卡在服务管理上

2012 年,全国消费者组织受理金融服务投诉 1905 件,其中银行卡服务占六成。在信用卡服务投诉中,超过三成投诉涉及售后服务问题。消费者反映银行服务的主要问题有:一是一些消费者初次办理信用卡后,未经消费者确认,银行擅自为消费者开卡收年费;二是一些消费者信用卡到期后,银

行未经消费者同意就寄送新卡并开卡收年费;三是少数银行未经消费者同意,擅自从账户中扣取包年短信通知费;四是少数消费者发现其银行账户余额出现随意增减情况后,被告知是银行的正常冲账行为。银行业在规范服务、强化管理,确保消费者资金安全等方面,还有很多工作要做。

有线宽带网络接入难顺畅

2012 年,全国消费者组织受理互联网服务投诉 21037 件,同比增长 1.9%。其中,网络接入服务投诉 16708 件,占互联网投诉的 79.4%。消费者反映问题主要有:宽带网络接入网速低、无线网络连接常掉线等。2012 年 4 月 1 日,广东消费者李先生在网上营业厅

成功办理将 2M 提升到 4M 的包年宽带网络接入服务。直到 5 月初,网络运营商才正式为李先生升级到 4M,但网络连接频繁出现故障,经技术人员多次调试仍无法解决。6 月 11 日,网络运营商同意退款,但要扣除五六月份的宽带包月费用。

家用轿车
售前售后大“变脸”

2012 年,全国消费者组织受理家用轿车投诉 7755 件,质量、合同和售后服务是家用轿车投诉的三大主要问题。其中,涉及合同问题的投诉占 19.3%,是继房屋投诉之后合同纠纷最为集中的商品领域;家用轿车涉及售后服务问题的投诉占 17.7%,也高于其他商品和服务的平均水平。一些汽车经营者售前诱导消费者预付定金或加价款,一旦汽车交付存在困难或汽车质量出现问题,经营者往往以各种理由拒不承担责任。国家汽车“三包”规定已经出台,相关汽车生产经营者要围绕汽车质量安全和售后服务做好服务消费者的工作,积极承担起保护消费者权益的责任。

高价白酒假冒问题多

2012 年,全国消费者组织受理白酒投诉 1038 件,每 5 件投诉中就有 1 件涉及假冒问题,远高于对其他类别商品假冒问题投诉的比例。一些经营者打着专卖的旗号,向消费者销售假冒烟酒,牟取非法利益,部分高价名酒成为假冒的重灾区,致使很多消费者上当受骗。2012 年 1 月 4 日,消费者青先生投诉称,他于 2011 年 12 月 31 日在某烟酒专卖店以 1880 元/瓶的价格购买了 7 瓶茅台酒,当天晚上喝的时候觉得口感不对。经厂家鉴定,他购买的酒均为假冒产品。

房屋合同纠纷投诉
集中度高

2012 年,全国消费者组织受理的房屋投诉中涉及合同问题的有 2448 件,同比增长 11.7%。全年受理房屋合同投诉占房屋投诉总量的 32.5%,远高于对其他商品合同问题投诉的比例。在合同问题投诉中,消费者反映的问题主要有:一些开发商违反合同约定,对于事先向消费者收取的定金不予退还,更谈不上按定金额度双倍返还;一些开发商任意延期交房,向消费者摊派不合理费用等。2011 年 10 月,贵州消费者殷女士等 220 名消费者联名向当地消费者协会投诉称,开发商违反合同约定延期交房,并收取水电安装费等不合理费用。经消协多次调查调解,2012 年 8 月,开发商同意赔偿延期交房违约金 226 万元,同时退还不合理水电安装费 21 万元。

电动自行车
售后服务严重滞后

2012 年,全国消费者组织受理交通工具类投诉 26348 件,同比增长 11.6%。全年受理电动自行车投诉 2100 件,涉及售后服务问题的投诉占 40.6%,远高于其他类别商品的投诉比例。电动自行车电池质量差、售后网点少、服务水平低、维修配件贵等饱受消费者诟病。2012 年 6 月 10 日,山东消费者尚先生向当地消费者协会投诉称,他购买的电动自行车刚用了 7 个月,就陆续出现车轮不转等问题。在随后的两个多月时间内,他将电动自行车送到售后服务网点维修了 3 次,维修时间越等越长,第三次维修等了 15 天仍未修好。

儿童用品
质量安全马虎不得

2012 年,全国消费者组织受理儿童用品投诉 4038 件,同比略有增长。其中,涉及质量问题的投诉占 69.8%,特别是在婴幼儿奶粉投诉中,78.2%的投诉与质量问题有关,远高于对其他类别商品的投诉比例。在质量问题中,消费者反映的奶粉中含异物、变质、结块等情况相对较多。在受理的 426 件儿童玩具投诉及 197 件儿童车投诉中,超过一成的投诉涉及安全问题,出现安全问题或存在安全隐患的比例也远高于对其他类别商品的投诉比例。防范儿童用品的质量安全风险,需要全社会的共同努力。

(据《中国消费者报》)