

# 老板换人,美容美发卡就不如废纸?

## 2015年江阴消费投诉十大热点,营销合同类占近六成

2015年度,江阴市消委会组织共受理消费者投诉1513件,与上年相比投诉量小幅上扬,结案率99.7%,为消费者挽回经济损失371.86万元,接待来访和咨询38645人次。在各类投诉性质中,营销合同类占近六成,同比涨幅58.9%。在众多合同问题投诉中,预付式消费如美容美发、休闲服务、汽车销售等投诉中,涉及营销合同问题的增长幅度相对较大。另外,质量类投诉量位居第二,同比投诉量略有下降。

沈建龙 朱鲸润



接待消费者咨询



市民了解消费方面提示信息

### 美容美发消费投诉居首

2015年,江阴市消委会受理美容美发洗浴投诉208件,投诉量较上年增加近1倍。其中预付式消费纠纷是重灾区,一些商家经营状况发生变化,转让易主后拒绝消费者继续使用原会员卡,

或者要求消费者在原会员卡续费后才能进行再次消费,消费者难以享受后继服务,办卡容易退卡难;甚至有些商家一夜蒸发,闭店走人,消费者面临资金被卷逃的境地。

#### 消费提醒

在购买办理会员卡时,应选择知名度高、信誉好的商家,同时要查看经营者相关资质是否齐全、有效。认真阅读经营者的会员制度及服务内容。消费者要与商家签订书面合同,对相关服务内容作出细致约定。办理会员卡时尽量选择期限短、金额小的会员卡。

### 汽车投诉量创新高

去年江阴市汽车类投诉158件,较上年同期增长36%。产品质量和售后服务问题是引发汽车投诉的主要原因,涉及售后服务117件,占汽车投诉量的74.1%。汽车质量投诉比例下降,取而代之

的是销售端和售后服务的纠纷增多。此外,由于信息不对称,汽车维修技术信息不能有效公开,造成维修信息垄断,使汽车整体维修水平差强人意,汽车配件质次价高。

#### 消费提醒

书面的购车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。提车时要检查车况,重要部件性能、随车手续是否齐全,对车款以外所收取的费用要详细询问。维修车辆要注意维修记录填写是否翔实。

### 通讯产品投诉居高不下

去年江阴市消委会接到通讯类产品投诉155件,消费者反映的问题多是通话故障、触屏失灵、无法正常开、关机等。维修费用高、暗藏扣费软件等问题也是投诉热点。售后服务方面有商家不

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问题,如充值赠机捆绑业务,定制手机质量问题难“三包”等。

#### 消费提醒

尽量到正规商场购买通讯类产品,根据自己的需求选择,不贪图便宜买“山寨”手机。注意查看手机外包装是否完整,手机成色新旧,三包凭证、说明书等是否齐全,索要正式发票并注意保存。

### 服装鞋帽类投诉成焦点

去年服装鞋帽类投诉131件,较上年同期77件涨幅达70%。消费者反映服装质量方面的问题集中在色牢度不合格、纤维含量不合格、标志不合格等方面,如服装出现掉色、面料破损、

起球;洗后串色、缩水变形;羽绒含量不够、钻毛等情况。鞋类方面则主要有皮鞋脱胶、鞋面断裂等。此外,网购服装鞋帽有质量问题、尺寸问题、宣传与实际不符等引发纠纷。

#### 消费提醒

首先要关注穿着安全,其次要注意查看标志标签和使用说明,仔细查验产品的外观质量,最后要注意正确的穿用和维护方式,有很多产品本身并没有质量问题,但由于消费者的洗涤和维护方式不当造成了损坏。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。

### 家用电器设备投诉增多

家用电器及设备投诉量由2014年同期11件增至2015年的26件。特别是一些小家电产品,过于追求外形款式的新奇,忽视产品本身的质量设计

要求,出现安全隐患、质量有瑕疵、使用寿命短等问题。此外,小家电产品还存在三包难、维修难、收费贵等问题,一旦发生故障只好丢弃。

#### 消费提醒

购买家电最好选择品牌产品,并尽量到信誉度高的商场、连锁店购买。同时,对与产品相关的技术术语、名词也应当提前有所了解,不要轻易相信产品过多的附加功能,最后还需查看发票和维修单等有效票据齐全与否,以作日后维权之用。

### 网购异地维权难

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、售后服务等投诉日趋增多。网购维权存在属地限制,管理空白较多,异地维权难度

较大。新《消法》《侵害消费者权益处罚办法》实施后,7天无理由退货为消费者维权提供了法律依据,但在退货问题上,一些网店找理由同消费者纠缠,造成了退货问题纠纷增多。

#### 消费提醒

网购要选择信誉好、安全性较高的网站购物,在购物过程中仔细辨别,注意识别虚假信息,妥善保护个人信息并认真阅读和保存交易规则,交易中注意保存电子购物单据。货到当场验收,若发现货不对要拒绝签收。

### 家装建材及家具纠纷多

家装建材主要问题有质量不达标,如瓷砖起鼓、地板变形、洁具裂痕、玻璃自爆、木门爆漆等;定做产品尺寸不符,如门窗、淋浴房等;建材色差明显,以次充好,实木家具

混淆概念,虚假标注;家具异味、材料污染,一些劣质装饰材料有毒有害物质严重超标。建材销售售后服务差,履行承诺不及时,延期交付商品等也为消费者所诟病。

#### 消费提醒

选购建材产品时,做好“选验留”三步。“选”即选择规模较大、证照齐全、具有一定规模的企业,选品牌口碑较好的产品。其次是“验”,查验经营者的资质和产品合格证和环保质量认证证书等。最后是“留”,即保留好发货票、索取货品详细清单,详细注明建材的品牌、规格、单价、数量,保留好相关证据便于维权。

### 食品安全备受关注

食品投诉,主要反映食品过期和变质、含异物的投诉,包装标志标注不规范的投诉也有增多趋势,包括使用卫生部标准规定以外的物质加工普通食品、未标准单一食品原料等。

#### 消费提醒

除食用农产品及保健食品外,凡列为食品生产许可证目录的产品,都应有“QS”标志和生产许可证编号。部分食品中食品添加剂的含量和种类较多,尽量避免选购在配料表中注明添加了多种甜味剂、防腐剂及合成色素的食品。

### 教育培训投诉增多

投诉主要集中在条款不平等,招生后不及时开课,开课后可随意更改课时;虚假宣传,培训后达不到事先承诺的标准,消费者得不到预期教育效果;收费混乱,退费困难,退费时的标准和交费时的标准不同等方面。

#### 消费提醒

报名时确认培训机构的培训资格,对教学场地、师资力量等要先实地查看、了解。签培训合同时看清内容,如果遇到“学员报名交费后,不办理退费手续”等“霸王条款”及其他不公平、不合理的格式条款,可以拒绝接受并要求修改。

### 餐饮住宿消费服务质量待提升

投诉主要集中在一些宾馆或酒店提供的服务不到位;消费者成功预订房间却不能如期入住,或实际提供房型与网上图片不符;商家设最低消费甚至强制消费,账单与实际不符等方面。

#### 消费提醒

订位、点菜时要了解清楚有无包厢费用、最低消费,是否加收服务费。消费后及时索取发票,核对和实际消费是否有出入。预订宾馆后要保留凭证,入住前查看宾馆是否有经营资质。入住后,检查房间内设施是否完备。



定期举办法律法规培训班