



消费维权先进基层单位颁奖



海澜集团向江阴市市场监管局赠送锦旗



开展消费维权进校园活动

江阴市市场监督管理局、江阴市消委会共同发布2016年江阴消费投诉十大热点—— 营销合同有“硬伤”，汽车类投诉居榜首

又是一年3·15，近日2016年江阴消费投诉十大热点向社会公布，其中涉及汽车、服装鞋帽、通讯类、食品安全等方面的投诉，与老百姓生活密切相关，其中发布的消费提醒更是值得市民关注，以免在生活中上当受骗，带来不必要的纠纷和矛盾。

沈建龙 朱鲸润

汽车投诉量创新高

2016年汽车类投诉163件，较上年同期增长3%，投诉量高居榜首。产品质量和营销合同问题是引发汽车投诉的主要原因，涉及营销购车合同121件，占汽车投诉量的74.2%；反映质量的41件，占25.2%。汽车质量投诉比例下降，取而代之的是营销合同的纠纷增多。主要问题是消费者和销售商在权利义务约定上不明确，合同违约后承担的赔偿责任

不清。此外，汽车配件质次价高，假冒配件鱼目混珠，维修技术信息匮乏，4S店维修质量不能尽如人意等使得售后服务纠纷增多。

消费提醒：买车时订立书面的购车合同，写明车辆种类、购车金额、交车时间、交车地点和违约责任等内容，明确双方的权利和义务。提车时要检查车况、重要部件性能、随车手续是否齐全，对车款以外收取的费用要详细询问。

服装鞋帽类投诉大增成热点

2016年服装鞋帽类投诉127件。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，鞋类方面则主要有皮鞋脱胶、鞋面断裂等。网购服装鞋帽的质量问题、尺寸问题、宣传与实际不符

等引发消费纠纷。

消费提醒：选购服装、鞋帽类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；再次要注意正确的穿着和维护方式；最后要理性对待商家促销，防止价格陷阱。

通讯类产品投诉居高不下

2016年通讯类产品投诉121件，反映手机售后服务方面有74件，质量方面有36件，其他11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、黑屏等质量问题。一些智能手机下载软件相互冲突导致不能正常使用，且机体易损坏、维修费用高、暗藏扣费软件等问题也是投诉热点。售后服务方面的问题有商家不认真履行三包义务，不按规定提供备用机，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一些问题。还有部分通讯类产品经销商，尤其是网络销售或电话销售商销售水货、假冒、翻新机等问题比较突出。

消费提醒：在选购手机及配件时，要谨慎对待功能众多、价格便宜的产品，注意查看手机外包装是否完整，手机成色新旧，三包凭证、说明书是否齐全，索要正规发票并注意保存。

食品安全引发关注

2016年以来，有关食品包装标志标注不规范的投诉也有增多的趋势，一是使用卫计委标准规定以外的物质加工普通食品；二是不符合预包装食品标签通则规定，未使用规范食品名称，未标注一食品原料；三是不符合预包装食品营养标签通则的规定，营养成分表被投诉最多。

消费提醒：注意查看包装标

志、生产日期和保质期，不要购买包装粗糙破损、感官异常的食品。食用前检查有无浑浊、沉淀、杂质、变形等不正常情况。婴幼儿食品，家长最好先尝试一下有无变质。贮藏食品时，要采取正确的贮藏方法。进口食品细查中文标志。注意索要并保存好购物凭证，如发现购买到假冒伪劣、过期变质食品，要及时向有关部门或消协投诉。

美容美发业 消费投诉升温

2016年美容美发洗浴业投诉116件，是服务类投诉中的“老大”。其中涉及预付式消费的达90件。预付充值消费纠纷近年来成为一大投诉热点。美容美发产品的质量也一直备受消费者关注，一些美容产品里的特殊成分刺激性过强，导致消费者皮肤出现潮红、脱皮、长痘、瘙痒等过敏反应。一些美容机构经营范围只有生活美容项目，但却在从事只有医疗机构才能从事的打肉毒素针、割眼袋、抽脂纤体等医疗美容项目。

消费提醒：消费者在购买办理会员卡时，应选择知名度高、信誉好的商家，同时要查看经营者的相关资质是否齐全、有效。认真阅读经营者的会员制度和服务内容，不要轻信街头所推销的优惠卡。消费者要与商家签订书面合同，并对相关服务内容作出细致约定，避免误入不法商家设置的圈套。

装修建材及家具 纠纷多

2016年涉及装修建材和家具的投诉有63起，反映的焦点是装修建材的质量以及合同方面。家装建材品牌众多，质量参差不齐，主要问题有质量不达标。定做产品尺寸不符；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，给消费者身心造成极大伤害。建材销售商售后服务差，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：选购建材时，应做好“选验留”三步。首先是选，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，购买时不听信销售人员一面之词，注意调查市场，查验经营者的资质和产品合格证等。最后是留，即保留好购物凭证，索取货品详细清单，详细注明建材的品牌、规格、单价、数量等。

家用电器设备投诉增多

家用电器及设备2016年投诉量为44起。家用电器特别是一些小家电产品，一些生产经营过于追求外形款式的新奇，而忽视了产品本身的质量设计要求，一些家用电器出现安全隐患、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，一旦发生大的故障，修理费用和购买新产品费用几乎相当。

消费提醒：购买前对同类产品多比较，最好选购技术成熟、厂家售后网络完善的品牌产品，到信誉度高的商场、连锁店购买。对与产品相关的技术术语、名词也应提前有所了解，尽可能从功能、质量、价格和服务等方面考量，重点查看该产品的主要功能好不好用，不要轻易相信产品过多的附加功能，最后还要查看发票和三包凭证等有效票据齐全与否。

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，课后随意更改课时；虚假宣传，培训后达不到实现承诺的标准，消费者得不到预期教育效果；收费混乱、退费困难，交钱后不能退费，退费时的标准和交费时的标准不同；承诺难兑现，教学中频频换老师，“名师”名不副实等情况。

消费提醒：目前，市场上的

教育培训机构种类繁多，师资力量参差不齐，有部分培训机构缺乏诚信，参与培训的学员和家长们擦亮眼睛，理性选择培训班。报名时确认培训机构的培训资格，对于教学场地、师资力量等一定要先期实地查看；签订培训合同时看清内容再签约，如果遇到“霸王条款”，可以拒绝接受并要求培训机构修改合同内容。

餐饮住宿服务质量待提升

纵观2016年全年，餐饮消费比较集中在第三季度，第三季度相对气温较高，部分餐饮场所卫生条件差，食品容易变质，是各类食品和餐饮服务类消费投诉的高发期。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，有的商家设置最低消费甚至禁止自带酒水，拒开发票等，还有的经营场所环境

不安全，缺乏安全设置以及安全警示，导致消费者人身财产安全受损等引起消费纠纷。

消费提醒：选择有经营资质的餐厅或者饭店用餐，点菜时要了解清楚有无最低消费，附加服务费，餐具消毒费等，对海鲜等水产品的重量在下单前就应了解清楚，也可做些小记号以防被调包。消费后及时索取发票，核对结账单查看和实际消费是否有出入。

网购异地维权难

网购等新型消费方式，凭借其便捷和价格优势正逐步深入市民生活，同时也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、售后服务等投诉日渐增多。网购维权存在属地限制，管理空白较多，异地维权难度较大。随着新《消法》《侵害消费者权益处罚办法》的实施，7天无理由退货为消费者维权提供了法律保

障，但在退货问题上，一些网店找理由同消费者进行纠缠，造成了退货问题纠纷增多。

消费提醒：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，支付后记录交易的流水单号，以备记录、查询和作为纠纷处理的证据。