



江阴市消保委召开常委理事会共商维权工作



执法人员开展冷冻肉检查保障安全消费



质量月电视访谈节目

2020年度江阴消费投诉十大热点发布

“3·15”国际消费者权益日来临,日前,江阴市消费者权益保护委员会发布2020年度江阴消费投诉十大热点。江阴市2020年投诉与2019年相比,商品质量和售后服务问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的七成以上。疫情发生后,投诉热点也悄然发生了变化,消费者的维权意识也明显增强了,对商品和服务质量提升期待值也大大增强。

沈建龙 朱鲸润/文 江阴市消保委供图

热点1 家装建材投诉成热点难点

家装、建材类投诉主要问题:一是质量问题。家居建材类商品以次充好、假冒伪劣的情况时有发生;家装服务方面工程流程长,部分装修公司缺乏应有的资质和水平。二是合同问题。部分装修公司未使用规范合同文本,容易引发纠纷。三是售后服务问题。有些家装公司对保修责任左右推诿,保修期内不保修,或保修服务不完善、不履行质量承诺。四是延期问题。未按照合同约定要求装修或因装修时发生

纠纷出现延期交付。

防范措施:选择家装公司和选购建材要注意调查市场,查看经营者的资质,注意商家服务和商品品质,尽可能选择有一定规模、证照齐全、知名度及诚信度较高的商家。保留好发货票及详细的货品清单,注明建材的品牌、规格、单价、数量。注重商品的售后服务及保修条款,明确违约责任。同时,消费者要经常到施工现场查看,及时发现质量问题,及时监控质量及进度。

热点2 口罩酒精等防疫用品成投诉焦点

部分经营者哄抬物价、以次充好,严重扰乱市场秩序,投诉量“突飞猛进”,成为消费舆情和投诉焦点。消费者投诉主要问题有:一是产品质量不合格,部分经营者以次充好,销售的口罩、消毒液、酒精为假冒或“三无”产品。二是部分经营者哄抬物价,造成口罩、酒精、测温仪等防疫用品价格上涨。三是网购防疫产品发货不及时,甚至频频被砍单。四是通过微信群、朋友圈售卖防疫用品,进货渠道、产品质量

量没有保障。五是一些经营者混淆普通口罩、一次性医用口罩、医用外科口罩、医用防护口罩等口罩的功效和使用场景。

防范措施:消费者要按需购置,不抢购、不囤积;对于微信朋友圈不明二维码、预付卡高折扣让利等问题,要保持警惕,防止消费陷阱;对于部分经营者实施的虚假宣传、哄抬物价、以次充好、拒不履责等不法行为,要积极行使监督权,及时投诉、举报,依法维护权益,保障健康安全抗疫。

热点3 食品安全投诉持续升温

有关食品安全方面,消费者投诉反映的热点问题主要有以下几点:一是食品质量和价格问题,部分商家销售过期食品或食品商品标签混乱,存在结账价格与商品标签不符的情况;二是餐饮食品安全问题,如反映食物中含有异物、食材不新鲜、变质等;三是保健食品方面问题,有的商家虚假宣传,误导消费者购买。

防范措施:购买食品时,要仔细查看食品的外包装袋,看外包

装袋是否完整;看食品的“三期”,所谓“三期”就是指食品的生产日期、保质期、保存期;看是否是“三无”食品,“三无”就是无生产商、无生产地、无生产日期;看食品是否有质量认证;选购食品的时候,尽量到大型的商场、超市和质量信誉好的商店去,尽量不买露天销售的食品、经营条件差的食品、感官性状发生变化的食品、地摊食品;在购买食品的时候,要注意索要购物发票。

热点4

家用汽车消费登投诉热榜

投诉的主要问题:一是在销售时故意隐瞒刚蹭、补漆、受损等真实情况,甚至将事故车、问题车当新车销售。二是汽车维修技术不过硬,服务质量差。三是未按约定使用原厂配件,而以劣质配件替代。四是消费者贷款购车时被加收金融服务费,车辆交付后长时间拿不到合格证,导致车辆无法落户。五是合同纠纷多,经销商没有充分尽到告知义务。

防范措施:购车时要仔细检查随车物品清单,妥善保管三包凭证及购车发票,三包凭证应当包括产品品牌、型号、车辆类型规格、车辆识别代码(VIN)、生产日期等。消费者应特别注意销售合同对车辆的描述与实际情况是否相符,仔细检查车辆相关资料,最大程度了解车辆的真实状况。如以交付“定金”的形式购买车辆,要在合同中明确交车时间、地点等内容。

热点5

通讯产品类投诉居高不下

近年来,手机投诉已连续几年登单项商品和服务投诉榜首。消费者对通讯类产品投诉主要集中在手机质量和售后服务两方面。反映质量方面的主要问题为:通话质量差、黑屏、死机、按键及触摸屏失灵、电池待机时间与宣传不符等。售后服务暴露的问题也比较突出,如售后服务不填写或不如实填写维修记录,造成责任无法认定;设置退换货障碍;以各种借口推迟维修或不按规定计算“三包”时间。手机投诉呈两极化趋势,主要集中在低端手机及高端智能手机。

防范措施:消费者要选择到正规商家购买通讯产品,购买前尽量多了解一些商品相关知识,对相关机型、款式、价格做到心中有数,不盲信广告宣传和销售人员口头承诺,不可贪图便宜购买所谓的超低价智能机。注意查看手机包装盒、三包凭证、说明书等是否齐全,索要正式发票并注意保存。手机出现质量问题要及时维修更换,避免超出相关时效。维修时到指定特约维修点进行维修,并保存好维修记录。

热点6

预付卡消费投诉热度不减

投诉的主要问题:一是承诺不兑现,办卡容易退卡难。二是预付卡累计金额庞大,资金监管措施不力,安全难以保证。三是经营场所突然关闭或经营主体变更时,债权债务不做妥善处理,对消费者的合理诉求置之不理。四是经营者利用格式条款多方限制消费者的权利,

减轻、逃避自身责任。

防范措施:消费者充值时要科学、理性消费,谨慎选择。同时消费者可以以书面形式与经营者约定预付消费卡名称、种类和功能,购买、充值、使用、退卡方式及收费项目和标准,明确当事人权利和义务,出现纠纷时的处理原则和违约责任。

热点7

餐宿文化投诉呈上升趋势

主要反映宾馆或酒店提供的服务不到位,餐具清洗不干净,使用收费消毒餐具;食品卫生把关不严,卫生条件差;服务收费不合理,结账后不开发票、抵用券使用受限制;消费者自带酒水收取开瓶费、餐位费,包厢设最低消费;酒宴定金规定混乱等。

防范措施:消费者要选择诚信度高的企业理性消费,积极行使知情权,主动要求商家说明收费价格的构成等消费情况。消费者入住宾馆,要检查房间内设施是否完备,物品是否干净、整洁。此外,消费者参加团购等活动,要仔细阅读合约条款。

热点8

服装鞋帽类商品质量忧

近几年来,产品质量不过硬、促销不规范已经成为服装鞋帽行业的突出问题,一旦消费者质疑商品质量,商家往往以消费者人为使用不当或影响第二次销售为由拒绝退换货,并要求消费者检测。

防范措施:消费者购买服装鞋帽类商品时,要不轻信销售人员口

头介绍,不迷信所谓的洋品牌。选购服装鞋帽类商品首先要关注服装的穿着安全,注意查看标识标签和使用说明,仔细查验服装产品的外观质量,同时注意正确的穿用和维护方式。同时,消费者应慎重购买换季衣物,因为换季商品等到穿时发现往往已过三包期。

热点9

校外培训机构频“跑路”

消费者投诉的主要问题有:一是培训机构倒闭、跑路,没有善后措施;二是培训内容质量参差不齐,与合同约定不符;三是培训机构虚假宣传或虚假承诺;四是培训机构资质不健全,甚至没有相应资质;五是服务合同含有不公平格式条款;六是线下培训转线上,单方变更

服务协议;七是培训机构乱收费,不开具正规发票。八是部分培训机构诱导消费者办理“培训贷”。

防范措施:有关政府部门严格审批管理,加强执法检查。消费者要详查证照资质,细化合同约定,不轻信销售人员口头承诺,不一次性预交全部费用,谨慎办理“培训贷”。

热点10

家电维修服务参差不齐

家电维修投诉一直热度不减,主要原因是部分企业售后服务“三包”政策落实不到位,商品出现问题后经销商和厂家间互相推卸责任。售后服务不及时、不到位,服务价格不公开、不透明。

防范措施:通过正规渠道选择

维修网点,提前问清收费情况,问清收费项目和标准以及能否出具正规发票等事项。在进行维修之前要求维修人员出示相关维修资质证书、上岗证、身份证明等,并妥善保存维修记录。此外,留存维修的相关票据和资料。

共筑安全消费环境 畅通消费服务民生

2020年,江阴市消费者权益保护委员会深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,全面落实市委十三届九次全会及上级部门工作部署,切实履行好《中华人民共和国消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条

例》赋予的公益性职责。面对新冠肺炎疫情给消费维权工作带来的严峻挑战,市消保委组织提高政治站位,强化责任担当,认真履行职责,充分发挥主观能动性,转变工作思路,围绕中消协“凝聚你我力量”消费年主题,坚持把维护消费者合法权益作

为守初心、担使命的重任。全年消保委接待来信来访和咨询22641人次,处理投诉2387件,其中群体投诉17起,重大投诉69起,为消费者挽回经济损失1130多万元,为政府化解了大量社会矛盾,营造了良好的消费环境。

2021年江阴市消保委将在江阴市委、市政府的坚强领导下,不忘初心、牢记使命,履行好法律赋予的公益性职责。围绕今年中消协“守护安全 畅通消费”消费年主题,加大维权理念、服务为民、监督机制、组织建设创新力度,紧紧依靠

全社会的力量,凝心聚力、攻坚克难、奋发有为,勇当新时代消费维权排头兵,全力维护好消费者合法权益,服务好建设“强富美高”新江阴,以优异成绩向中国共产党成立100周年献礼!

沈建龙 朱鲸润