

市消协发布2016年消费维权十大热点

生活服务类、网购、网约车、海外代购等成投诉热点

3月10日,市消协发布2016年消费维权十大热点。记者了解到,2016年,我市消费者投诉的问题主要集中在网购、网约车、网络消费环境、合同协议、汽车销售、生活社会服务、海外代购、虚假打折、装饰装修、信息通讯十个方面。围绕消费者关注的热点难点问题,市消协将突出开展消费教育引导,受理处置消费者投诉,完善消费维权平台,切实保护消费者合法权益。

□见习记者 杨淇 通讯员 方方 刘博

热点一

网购商品七天无理由退货遭遇执行难

随着社会的发展,网络、电视、电话等购物方式愈发流行,尤其是网购,销售额巨大。由于网购中商品质量和宣传有差异,造成消费纠纷越来越多。七日内无理由退货,成为保障消费者权益的重要制度。

2014年3月15日,由全国人大修订的新版《消费者权益保护法》正式实施。新版《消费者权益保护法》提出:经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且不需要说明理由。

2017年1月6日,国家工商总局颁布了《网购七日无理由退货暂行办法》,此办法自2017年3月15日起实施。《网购七日无理由退货暂行办法》明确了不适用七日无理由退货的情形。其中规定:网购商品除“消费者定作的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸期刊”等不适用七天无理由退货规定,其余均适用。

现实生活中,网络平台或个体网店却对“无理由退货”设置了重重条件,以规避自身责任。商家擅自设置

条件并扩大“不宜退货”的适用范围,如消费者购买商品时不仔细查看相关网页上的商品信息,往往会在退货时和商家各执一词,从而产生消费纠纷。

记者从市消协了解到,如果发生消费纠纷,消费者可根据新《消费者权益保护法》第二十五条及2017年3月15日实施的《网购七日无理由退货暂行办法》等规定进行投诉。

热点二

网约车投诉成新热点

随着网约车服务的普及,该行业中存在的问题也逐步显现,各项服务标准、制度不完善,导致消费纠纷成投诉新热点。

其中几项问题较为突出。一是存在网约车定价机制不透明,价格经常发生变化,订单显示金额与实际扣款金额不符,重复扣款。二是优惠券无法正常使用。三是部分网约车平台没有客服电话,消费者投诉难。四是部分网约车平台设置不公平的订单取消条款,消费者取消订单被额外扣费或无法取消网约车订单。五是发生交通事故,经营者拖延赔偿医药费或者拖延退还消费者先行垫付的费用等。六是部分司机存在驾驶技术不熟练、言语粗俗、服务态度差等问题。

热点三

网络消费、远程消费环境差

随着互联网的迅速发展,网络购物、电视购物消费投诉目前已占据服务类投诉首位。

商品质量问题、扩大和过度宣传、实物与宣传不符、七天无理由退货难、优惠活动规则不清晰、售后服务得不到保障等问题均有投诉。据了解,尤其是在“双11”期间,部分商家承诺商品最低价后又降价,消费者要求补偿差价,商家以各种理由予以拒绝。

热点四

生活、社会服务类投诉多

2016年,生活、社会服务类投诉排在服务类投诉第一位。生活、社会服务类消费纠纷集中在餐饮、住宿服务、美容美发行业预付卡消费领域,主要问题有消费者主动中止消费,退款难;经营者擅自变更预付费(卡)合同条款,拒不履行之前办卡时的约定,变更经营信息,搬迁、停业、装修不告知消费者;美容美发效果与宣传效果差异大,产品不安全导致顾客过敏,强制消费等。

(下转12版)



诚信3.15

我们在行动

国际消费者权益日

爱的礼物

Wonderful Cutting Diamond

老庙优质切工钻石



老庙银楼 官方微信

客户电话: 0395-2111888 地址: 市区人民路与交通路交会处东50米路北 老庙银楼