

市消协发布2016年消费维权十大热点

(上接11版)

热点五

汽车销售服务“猫儿腻”多

在日常消费中,汽车消费维权问题频发,消费投诉居高不下。这一问题主要表现在部分经销商存在销售欺诈行为,侵犯消费者的知情权,旧车当新车卖,购车前不告知,购车后乱收费多收费等;“三包”规定执行不到位,合同违约问题多发;紧俏车型及预付款购车上,加价提得快,不加价往后推;有些经销商让消费者增加配置和装饰,或者购买配套汽车产品,形成事实上的乱加价、乱收费。

热点六

合同协议中的“定”与“订”模糊不清

现实生活中消费者在买房、购车、办优惠卡等消费时,格式合同常见“已收定(订)金不予退还”“仅限×年×月×日消费”等类似字眼,消费者往往容易忽视,却容易被商家钻法律空子,设置免责、限制性条款,让消费者维权无所适从。

消费者缺乏合同履约意识,草率下定(订),忽视合同违约责任、限制性条款等保障和约束自己权利的条款,是造成消费纠纷的重要原因,也是消费者的维权障碍。

在消费过程中,面对形形色色的条款,消费者大多只注重合同协议内容,商家的免责细则多被忽略,只要合同或定(订)金是在当事人公平自愿的基础上签订或支付的,就是依法成立的,约定对合同当事人都具有法律效力和约束力。事后消费者以“自己不清楚不知道、霸王条款显失公平、商家不兑现口头承诺”等理由要求

终止合同或退订(定)金,均难获法律支持。

消费过程中,定金和订金在法律意义上是有严格区别的,定金是一个合同规范的法律概念,消费者履行合同后,定金应当抵作价款或者收回;若消费者不履行合同,无权要求返还定金,经营者不履行合同的,应双倍返还定金。订金则相当于预付款,其不具备定金的法律后果,消费者不履约,并不表示丧失了请求返还订金的权利;反之,若经销商不履行义务,亦不需双倍返还订金。订金可以通过双方协商退还的,前提是要搞清楚谁是违约责任方,有合同约定的按约定执行。

热点七

海外代购商品无售后服务保障

随着经济全球化进程的加快,人们的消费水平普遍提升,海外代购市场越来越火热,从保健品、奶粉、化妆品、品牌服饰、生活用品,到电器、高档奢侈品,代购已经深入消费者生活的各个方面。由于监管措施不到位,导致代购风险加大。代购市场存在信用缺失问题,很多消费者在代购过程中上当受骗,代购商品存在质量问题却无法获得权益保障。

代购消费中消费者遇到的主要问题有假货或质量瑕疵、售后服务无保障、退货难等,尤其是药品代购违反我国的法律,有些代购商品无中文标识,因此,权益受到侵害不受《中华人民共和国产品质量法》《消费者权益保护法》的保护。

热点八

虚假打折侵害消费者的公平交易权

消费者在进行消费时,经营者把优惠、降价的“甜

头”放到最大,却隐匿了很多限制性条件;有些商品名为打折,但售价和打折前相差无几甚至比打折前还高;有的商家对外宣称全场打折,但场内部分商品却不参加打折,设立“活动的最终解释权归本单位所有”等不公平、不合理条款,肆意损害消费者的公平交易权。

《消费者权益保护法》第十条明确规定:消费者享有公平交易的权利。消费者与经营者之间的行为属于市场交易行为,因此应当遵循自愿、平等、公平、诚信、等价有偿的市场交易原则,保证消费者和经营者之间公平交易。

热点九

装饰装修投诉热度不减

消费者在进行房屋装修过程中投诉的问题有以下这些:事先承诺装修完毕后剩余的材料原价退回,最终却拒绝退回剩余装修材料的费用;经销商出售劣质装饰装修材料,甲醛等有害物质含量超标;合同履行不完全、设置不平等条款;装修工作人员不具备任何资质即上岗;装修质量无法保证;延误工期。

热点十

信息通信类服务满意度偏低

信息通信服务类投诉主要涉及三类问题:一是运营商套餐资费不明确,服务设置繁杂、不易理解,甚至有运营商未经消费者同意擅自更改套餐;二是合约机服务管理不规范,部分营业厅销售合约机时未尽到提醒义务,合约机预装软件过多;三是实行实名制后,变更机主通知不及时强制停机;四是消费者个人信息遭泄露,导致骚扰电话、垃圾短信过多,甚至威胁消费者的财产安全。



品质服务 值得信赖

热烈祝贺漯河中银金行
荣获2016年度漯河消费者满意的
金口碑珠宝品牌

央行批准创办 世博销售金奖 中银金行产品质量
由太平洋保险承保

专卖店:漯河市人民路与交通路交会处 0395-2153599
千盛店:漯河市交通路千盛百货一楼 0395-5999699
新玛特:漯河市大商新玛特一楼 0395-3327977

