

这些消费投诉热点与您相关

服务类投诉和商品类投诉各占50%

本报讯(记者 霍铮 李晓琳) 3月7日,市消协发布2023年消费投诉分析,服务类投诉和商品类投诉分别占总投诉量的50%;而直播购物、保健品、健身预付、旅游、干洗、家居、定金、首饰问题上榜投诉热点。

2023年,全市消协组织共接受咨询2126件,受理消费投诉8836件,调处解决8544件,投诉解决率为96.7%,为消费者挽回经济损失71.2万余元。按服务种类来分,保健品服务、售后服务、房屋装修服务的消费投诉居前三位。按商品种类来分,房屋及建材、交通工具、日用商品的消费投诉居前三位。共有8个消费投诉热点。

1 直播购物当心藏套路

案例:周先生在直播间关注了一辆二手汽车,在客服引导下购买了一个3300元的超级大礼花,说可当成定金。周先生来到实体店后,双方未能就二手车价格达成一致,并被告知在直播间购买礼物的费用也退不了。周先生投诉到消协,经多次调解,商家同意扣除相关费用约700元,将剩余的2600元退还给周先生。

消费提示:要选择正规合法、信誉度高的直播商家。注意查询商品质量及价格等情况,切勿盲目跟风。保存聊天记录、支付凭证等证据,及时维护自己的合法权益。

2 保健品冒充特效药品

案例:孙某参加养生讲座,主讲医生宣传所售保健品能够治好肺癌等疑难杂症,无效可退款。孙某购买了5盒保健品,服用后病情没好转,要求退货退款被拒绝。孙某向消协求助,经调解,挽回了经济损失。

消费提示:要注意,保健品有可能是非正规厂家生产或假冒伪劣的产品。对于宣称保健品可以治疗多种疾病的夸大宣传,消费者不可轻信,切记保健品不是药品。

3 健身预付“馅饼”变“陷阱”

案例:李女士听介绍说,健身房做活动,达到挑战要求后可以全额退款,便签订了健身挑战合同。等合同时间到了,健身房却突然关门。经过消协的艰难寻访调解,健身房退还了李女士卡费。

消费提示:要选择资质齐全、经营状况稳定的健身房。一次充值金额不要过大,谨防商家“关门跑路”,造成不必要的经济损失。

4 外出旅游谨防扣押金

案例:李某等4人到景区游玩,交500元押金租一辆观光车,车费147元。离开退押金时,工作人员表示没有门票不退押金,消费者说入园用的

是美团电子票。消费者投诉至消协,经协调退还消费者押金。

消费提示:旅游时一定要选择正规旅行社或平台。签订合同时,要约定好相关事项,并保存好相关凭证,如票根、截图等,以便维护自己的合法权益。

5 干洗衣物时物品受损

案例:代女士投诉某洗衣店洗涤白色运动鞋后,出现鞋带孔和局部面料破损。工作人员查看送洗之前的图片后,洗衣店以收该运动鞋时过脏推脱自身责任。经消协协调,洗衣店扣除折旧费后,赔付顾客300元。

消费提示:送洗衣物时,要和经营者共同检查物品,注明物品存在的问题,事先确定衣物如破损的解决方式。取衣物时要仔细查看衣物是否完好,是否有褪色等现象。

6 购买家居遭遇补差价

案例:刘女士在红星美凯龙购买某品牌家居,交款3655元,约定2023年6月30日送货。2023年6月17日接到营业员电话称,下单时因网络卡顿,导致下单金额少核算693元,要求补缴货款,刘女士表示自己无任何责任。经消协了解,是营业员对产品定价不熟,造成商品售价与实际商品价格不符,差额693元,由营业员承担393元,刘女士补缴300元,店家以两

套品牌被子作为补偿,正常送货安装。

消费提示:购买商品时,一定去正规商场。要仔细核对所购商品名称和价格等与票据所示是否一致,并将货款交到商场统一收银台。

7 定金与订金差之千里

案例:消费者在杏花岭区万达“全友”缴纳1万元的定金购买家具,合同约定定金可随时退,之后顾客反悔要求退款,商家不予退。经消协了解,该家具布局及柜体结构图已经完成设计并已发给顾客,顾客想要退费,需扣取定金中的设计费用,在合同里有相关标注,最终,双方达成和解。

消费提示:消费者签合同时要看清条款规定,交预付款时要看清是“订”还是“定”,前者消费者反悔可退费,后者不予退还。

8 购买贵重首饰需谨慎

案例:赵某在尖草坪区某珠宝店买了一个金镶玉吊坠,仅一天时间,吊坠和项链焊接处就断裂了,遂向市消协黄金珠宝首饰行业投诉站投诉。经工作人员查看,不属于人为损坏,于是,协调为消费者调换,消费者表示感谢。

消费提示:黄金珠宝属于贵重首饰,非质量问题不予退换。消费者在购买时一定要仔细检查,并索要相关发票或凭证,有问题及时与经营者协商。

细甄别 签合同 重环节 留凭证 记住这四点 装修少麻烦

“3·15”前夕,太原市消协发布消费警示,提醒消费者在装修时记住“细甄别、签合同、重环节、留凭证”这4个要点,减少装修当中出现的麻烦。

细甄别:消费者在选择家装企业进行装修时,应仔细考察经营者的资质和业内信誉、从业时间、企业口碑和服务,了解设计师专业能力等方面情况;也可通过亲友口碑仔细甄别家装企业,货比三家,选择性性价比高的。尤其是要警惕各种低于行业成本的“优惠陷阱”,警惕“卷款跑路”,避免上当受骗。

签合同:消费者应要求家装公司使用正规的合同文本,仔细核对合同条款内容,要认真审核条款细则,对装修材料的环保性能、质量、规格等要有明确表述,重点关注施工范围、合同造

价和工期、双方权利和义务、材料供应方式、材料品牌和规格、工程款支付和结算方式、质量标准、竣工验收标准、后期维修责任和违约责任等。如有附加条款也要一并写进合同,杜绝出现歧义和模糊不清的合同条款,对合同条款有争议及时提出,切勿相信任何销售人员和设计师的口头承诺,切忌草率签字,避免在合同生效后产生纠纷。在装修过程中,如遇合同事项变更,应尽可能与装修单位签订书面补充协议。

重环节:建议消费者谨慎支付装修款,把握验收环节,按项目完成的进度逐项支付装修款。交定金时一定要谨慎,不要轻信商家“定金可退”承诺,应签订规范合同,并在合同中予以明确,从源头规避装修风险。每个施工

节点都要验收,尤其是隐蔽工程,切不可忽视任何一个细节。发现问题后及时提出要求,验收合格后再付款。尾款要在装修装饰工程全面完成且验收合格后再支付。在装修期间最大限度把可能多的装修款留在自己手上,保留话语权,也可视情况协商预留质量保证金,尽量半年后(也可按双方协商时间)无质量问题再付清余款。

留凭证:消费者在向家装公司支付装修款之后,一定记得索要加盖家装公司名称印章的正规发票,并注意妥善保管合同和付款凭证。当发生消费纠纷时,应积极与商家进行协商,依法提出合理诉求。如协商不一致时,可向当地消协或有关行政部门投诉,维护自身合法权益。

记者 李晓琳 霍铮

检查消防产品 杜绝安全隐患

本报讯(记者 张勇)在“3·15”国际消费者权益日来临之际,3月12日,太原市市场监督管理局针对燃气器具、消防产品,积极组织开展了产品质量安全督导检查。

此次督导检查,坚持问题导向,突出与民生相关、易发生火灾危险的产品,重点对燃气器具、消防产品、电动自行车及其配件产品质量进行了检查。在九润物贸城,执法人员先后对燃气灶具销售商铺和消防产品销售商铺进行检查。在检查中,执法人员详细查看了燃气灶具的铭牌标志和产品出厂检验合格证书,并检查了销售企业对总局第76号令的落实情况,督促企业严格落实质量安全主体责任。检查中发现个别商铺存在台账记录不全、“日管控、周排查、月调度”制度落实不完善的情况,责令做好整改,并督促县区局对整改情况进行重点检查。

在天龙电动自行车销售市场,执法人员重点围绕电动自行车整车质量、电动自行车电池、充电器、乘员头盔进行检查。执法人员表示,将加大对电动自行车车辆不符合国家相关标准、经营中存在虚假宣传、销售未获得CCC认证的电动自行车及配件、非法改装限速装置、电池等违法行为的检查力度。检查中,执法人员对现场发现的不合规头盔依法进行了查处。

聚焦保险业 消保在身边

本报讯(记者 梁丹 马向敏)在第42个“3·15”国际消费者权益日来临之际,山西保险业启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,共同推动全社会金融消保工作。

为提升消费者金融素养和金融安全意识,增强依法维权意识和能力,山西省保险行业协会日前举办动员会,对“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动执行工作进行了再动员、再部

署,明确目标任务,细化工作措施,要求全省保险业在稳中求进的基础上稳中快进、稳中优进,加快推动各项重点工作进度。

省保险行业协会要求,活动期间,各保险公司会员单位最大程度延伸金融知识宣传触角,聚焦金融消费者八项基本权利、金融纠纷多元化解机制、“三适当”原则、诚信文化建设等内容,建立大消保大宣传工作格局,持续推进

金融教育的常态化、阵地化、长期化建设,关注新形势下消费者关切的问题和需求,多层次、多维度持续推进金融宣教工作。与此同时,还要促进全行业宣传资源的高效整合和协同发力。

据介绍,山西保险业将借此契机,多措并举强化消费者权益保护工作,切实保障金融消费者合法权益不受侵害,满足各类消费人群的金融服务需求,展现金融消费者权益保护新担当、新气象。