

# 我市消费投诉呈现新特点

## 相关部门提醒市民要当心

3月12日上午,由市消协与市工商局主办的枣庄市2017年3·15国际消费者权益日纪念大会宣传咨询服务活动在光明广场举行。市食药局、市物价局、市卫计委、市银监局、市公安局、市城管局、市旅服委等部门单位,在现场用真实事例向前来咨询的市民讲解如何辨别假冒伪劣商品。活动现场,在工商、公安、盐务等单位的展位前聚集着不少前来咨询的市民,展桌上摆放的各类假冒伪劣商品吸引了不少市民的眼球。“这两袋盐也看不出有什么区别,哪袋是真的?哪袋是假的呢?”盐务局工作人员向市民介绍:“鉴别食用盐真伪最直接的办法是看包装袋后面的防伪标识,真正的食用盐的防伪标识可以擦去,露出‘鲁晶’字样品牌标,而假冒食用盐的防伪标识是擦不掉的。”



今年,市消协共受理服务类投诉367件,服务类投诉比重较高的分别是通信和快递;受理家用电子电器类投诉259件,排在商品大类投诉的首位。房屋建材类投诉也居高不下,去年,市消协共受理房屋建材类投诉135件,排在商品类投诉第五位。此外,近年来,预付卡消费已成为一种新的商品服务消费方式,全市消协组织共受理预付卡类投诉57件。

从投诉内容来看,一些新型消费的投诉占了主角,据了解,通讯服务类投诉主要涉及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;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等;消费者个人信息遭泄露,导致垃圾短信过多,甚至威胁到消费者财产安全三类问题。

邮政快递服务类投诉主要涉及快递延误的情况时有发生,且并无明确规定规定延误赔偿标准;在邮寄过程中,邮件有错寄、损

毁、丢失等情况以及消费者如果遇到问题,相关赔偿标准不明确,对于未保价的商品消费者难以获得足额赔偿。另外,网络购物、电视购物等已经成为消费者普遍的购物方式,与此同时,网络购物、电视购物类消费投诉也越来越成为普遍性投诉。主要表现为商品在收到拆包后发现存在质量问题或有瑕疵和质量担保未落实。消费者通过网络购买品牌服装、鞋类、化妆品等商品,商家承诺一赔十或其它更多售后保证,但消费者收到商品后发现是假冒产品,要求退货,商家拒绝履行承诺;此外,消费者收到网购货物后发现实际货品与样品性状不符,有的甚至为“三无”产品;网络交易七日无理由退货执行难。电商平台入驻商家推诿扯皮,或擅自扩大不适用七日无理由退货范围,承诺不兑现、退货时商家拖延解决等;优惠活动规则不明晰。商家对优惠券或者消费积分的使用条件、方法和期限不加提示,消费者使用时处处受限。有的商家玩起“文字游戏”,夸大促销力度误导消费者。

### 案例一

#### 预付卡过有效期 消协调解化纠纷

2016年吴女士在一家育婴会所给孩子办理了一张游泳卡,3000元钱可游泳100次,有效期为一年。截止到去年8月份,吴女士给孩子办的游泳卡只用了25次,卡内还剩余不少金额,但商家却告知游泳卡过期作废,不能继续使用。吴女士和商家多次协

### 分析:

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条:经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。第十条:消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。《山东省消费者权益保护条例》第二十六条规定:

经营者采用卡、券的方式销售商品或者提供服务,应当遵守有关法律、法规的规定,不得单方设定限制消费者合法权益的内容。因经营者的原因导致卡、券不能继续使用的,经营者应当将卡、券的余额退还消费者。对于超过有效期尚有资金余额的,经营者应提供激活、换卡等配套服务。



### 案例二

#### 趁人之危签协议 侵犯权益法不容

2016年6月27日,郑某在山亭区某医院产房外着急万分的期待着产房里的妻子早点顺产出来时,没料想,被妇产科医生皮某忽悠的晕乎乎地签订了“脐带血干细胞技术服务与保存协议书”。据郑先生反映,当时自己因妻子分娩而在产房外坐立不安等待时,医生皮某来到他身边,不是劝导他静下心来,告诉他分娩前的疼痛正常的,而是大讲脐带血存放的好处,现在花小钱将来避免花大钱。郑某是第一次听到脐带血存放,对此一点都不了解,并还要交很高的费用,自己不敢拿主意,就搪塞她说,等我妻子出来商量后再说。听到这,皮医生起身就进了产房,没想到她进去后就对躺在产床上疼痛难忍的郑妻又滔滔不绝的游说起来,郑妻和郑某一样对脐带血存放没有

一点认识,更没有丝毫的心理准备,就推脱说,这个事我不知道,你问我对象吧。皮医生从产房出来径直给郑某说,你对象同意存放,让我给你说。

郑某不知真假,妻子正在痛苦的分娩着,既然她同意那就签字吧,这也算是给她一个安慰。费用共计19580元,由于家庭经济困难,根本没有能力一次交清,就选择了“三年四次交纳”的方式,当时没有这么多现金,通过银行卡透支交给了她一期款4580元。知道真相后,妻子与父母都埋怨郑某,喜得贵子本来是件非常高兴的事情,没想到因此却导致了矛盾,一家人都很不愉快。郑某强烈要求医院给与无条件的解除合同并给予道歉。

### 分析:

据调查,该协议书的签订有以下侵权事实。一是该协议书是采用欺骗方式签订。乙方亦即被投诉方是在甲方两人焦躁、疼痛之际采取隐瞒两人真实意思的情况下签订的;二是协议的签订侵犯了消费者的知情权。在那种情景中,消费者根本没有心情细看密密麻麻的协议书,甲方也没有提示乙方细读协议书,以为毕竟是医院不会骗人的,到家后细看才知道,协议的签订与医院没有任何关系,乙方是“山东省齐鲁干细胞工程有限公司”、“山东省脐带血干细胞库”等三家单位。另外,消协通过咨询卫生部门得知,脐带血的存放有两种方式,即公共资源和个人存放方式。作为公共资源存放是免费的,而皮某当初并没有告诉郑某让其选择。鉴于以上事实,消协向区某医院送达了“山亭区消费者协会

投诉调查函”,请其在5个工作日内就消费者投诉提出的问题进行答复。院方承认了工作的失误并向投诉人致歉,无条件解除协议退回款项,保证今后改正工作方式方法,确保消费者满意。

很明显,本案中被投诉方在协议的签订中违反了《合同法》第六条“当事人行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则”,违反了《消费者权益保护法》第八条“消费者享有其购买、使用商品或者接受的服务的真实情况的权利”的规定。根据《合同法》第五十四条“一方以欺诈、胁迫的手段或乘人之危,使对方在违背真实意思的情况下订立的合同,受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销”的规定。被投诉方必须按照消费者的要求,无条件给与解除协议并退回所交费用。

### 案例三

#### 汽车标配改高配 退费赔偿理应当

2015年消费者范某在4S店购买了某品牌的汽车,当时所购车辆为高配,也按照当时的价格付清车款,2016年年初消费者发现所购买的车辆是标配经过加装了真皮座椅、导航系统,消费者认为在购买该车时4S店欺骗了他,要求退车,或者退还标配车与高配车的差价5000元,并要求1万元的赔偿。

接到投诉后消协工作人员详细了解了4S店当时销售的情况,4S店认为当时只是对标配车加装了真皮座椅及导航,只收取

### 分析:

根据《消费者权益保护法》第四条:经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。第八条:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、

等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。4S店隐瞒被加装的事实,消费者没有获得真实情况,理应得到赔偿。

(记者 王龙飞 苏羽 文/图)