

2013年
3月16日
星期六
农历癸巳年二月初五
第29期(总第1345期)

本期8版

楊浦時報·周末

沪报字第0189号 每周逢二、四、六出版 新闻热线:55217699 数字报网址: www.yptimes.cn E-mail:ypt@yptimes.cn



3·15 国际消费者权益日——

四大消费陷阱需警惕



■记者 刘竹一 实习生 郑潇萌

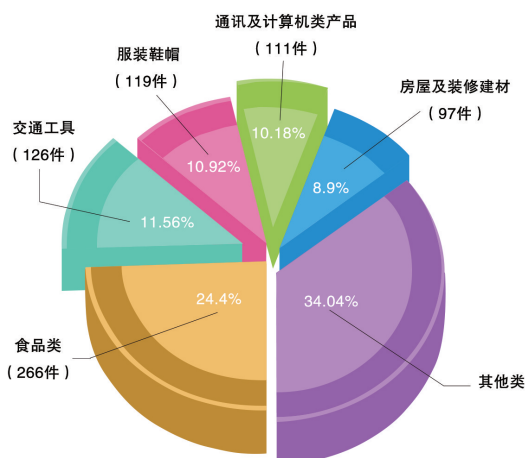
本报讯 3月15日是一年一度的国际消费者权益日。昨日上午,在欧尚超市长阳路店大厅内,来自区工商分局、区食药监分局、区质监局、区消保委、大桥街道、东区电信、北区移动、欧尚超市共8家单位现场为居民提供消费咨询、投诉等服务。

从现场情况来看,除厅内摆放的关于消费提示、消费陷阱提醒、维权指南的18块宣传展板外,每家单位的咨询台上都摆放着相应的宣传册和环保袋供市民免费取阅。宣传册内容包括消费指南、食品添加剂小常识、保健食品消费指导手册、消费维权宣传手册、家庭用药宣传手册等。

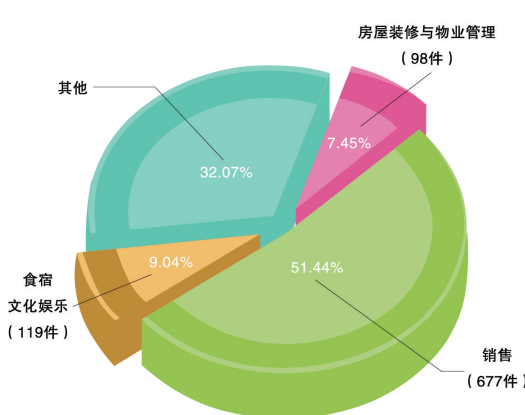
据介绍,2012年,区消保委共接

待消费者来电、来访、来信咨询投诉3735人次,其中接待来电、来访咨询1333人次,受理消费者投诉2402件,为消费者挽回直接经济损失约344余万元。从投诉问题性质看:质量问题居首位,投诉900件,占投诉总量的37.5%;从投诉商品类别看:销售服务类投诉最多,投诉674件,占投诉总量的28%。

2012年杨浦地区商品投诉类别统计表



2012年杨浦地区服务投诉类别统计表



消费提示

近年来,虚假信息、隐性消费、免费诱饵等欺瞒消费者的现象屡见不鲜,给广大消费者的经济利益甚至健康都带来了一定危害。在今年“3·15”到来之际,区消保委联合区工商分局等部门提醒广大消费者,保持清醒头脑,理智消费。



一、切勿轻信信箱“小广告”

日前,消费者张先生至区消保委投诉称:由于家中空调发生故障,向一家所谓的“上海市社区再就业服务中心”报修。该“中心”派人上门维修后收取相关费用共200元。时隔不久,空调再次发生故障,消费者与该“中心”进行沟通,但该“中心”却百般推诿,不愿承担相应责任。

区消保委根据消费者提供的联系电话,与该“中心”负责人取得联系。当区消保委工作人员在电话中表明身份,要求该“中心”对消费者负责时,对方立即沉默不语,态度强硬不予配合。区消保委工作人员根据消费者提供的该“中心”地址上门查找时,却发现该“中心”从未存在过。后经工作人员了解,原来张先生是根据塞进自家信箱内的“小广告”,轻信了该单位的名称,才向其报修的。

消费提示:市民切勿轻信随处投递的“小广告”,如遇修理问题请与物业或正规维修公司联系,谨防上当受骗。

二、网络购物商家承诺不可信

近年来,电子商务作为一种新兴的时尚购物方式得到迅速发展,网上购物不仅改变着传统的商业模式,同时也改变着人们的思维方式和生活方式。目前大多数消费者在选择网购时考虑的主要因素是:节省时间、操作方便、节约费用。而内衣因其本身所具备的隐私性和个性,网购自然会成为众多消费者的选择途径。但网上购买内衣也有不足的地方,日前,消费者吕小姐就向区消保委反映了这样一件烦心事。

吕小姐向某内衣艺术俱乐部网订购了8套内衣套装,送货上门后不久,吕小姐发现其中2套内衣上衣尺寸不符,无法穿着,于是向该网站提出退货,对方只同意退上衣,但要求消费者须按原价重新计算裤子的价钱,方肯退货。双方协商不成,吕小姐投诉至区消保委。

经区消保委调查,由于内衣属于贴身穿着的服装,不属于上海市《关于各类服装修、退、换办法》的保护范围,只能参照商家事先的销售承诺。后经区消保委了解,商家曾在网站上公开承诺30天无条件退换货。在调解过程中,区消保委指出,由于消费者的内衣上衣尺寸不符提出退货要求,商家应根据事先的网上承诺满足消费者的退货要求,而不能以裤子按原价销售为由为消费者退货设置障碍。既然商品存在尺寸不对的问题就应本着诚信经营的态度,根据无条件退换货的承诺,妥善解决消费者2套上衣上衣的退货事宜。经区消保委多次耐心细致的规劝、据理力争,该商家最终答应为消费者办理了2套内衣上衣的退货要求。

消费提示:作为虚拟的“网上商店”,由于消费者看不到真实的商品,也无法真实了解和体验商品性能,一些不诚信的商家夸大其词的宣传让消费者怦然心动,而一旦

送货上门后发现到手的商品与广告大不相符时,商家的种种承诺就成了一纸空言,永不兑现。在此提醒广大消费者,在网上购买商品时,要提防各种网购陷阱,交易前应多与商家交流,了解商家的信誉度、产品情况、售后服务。可以向以前的购买者咨询讨教,了解商家的商品是否可信,质量是否可靠。交易时候也要保持谨慎,最好同城交易,付款方式尽量选择货到付款的方式,避免财物两空。

三、美发价目要明了,隐性消费须谨防

某高校的高同学投诉称:其在杨浦某美容美发公司剪发时,该公司人员不断向其推介其它美发项目,高同学经不住反复的宣传介绍,在不知道消费项目标价的情况下糊里糊涂一下做了染发、发根定位、柔顺、护理等4个项目。等到结账收费时,账单显示为5024元,高同学顿时傻了眼。这时,该公司又说只要办理VIP消费卡,便可打折。万般无奈之下,高同学只能用平时的生活费,办了一张2500元的该公司VIP消费卡,并用该卡一次性支付了200元美发费用。

接到投诉后,区消保委立即约请双方调解。该公司在明知高同学不可能承担如此多费用的情况下,不断推介美发项目有诱导消费之嫌,且在高同学无力支付的情况下,诱使其办理VIP消费卡。鉴于事实清楚证据确凿,该公司答应退还高同学700元的办卡费用,卡内余款继续在该公司使用。

消费提示:当前美容美发行业有部分经营者缺乏商业信用,往往虚标美发项目价格,设立消费陷阱,诱使消费者上当受骗,从而达到套牢消费者长期消费的目的。消费者需理性谨慎消费,提高鉴别能力,在消费前一定要问清楚有关项目的价格后再决定是否消费,不要轻易钻进圈套。

四、免费体验、免费旅游要警惕

日前,年届七旬的王老先生花费15800元购买了一台“高压电位治疗仪”。在购买时商家声称该仪器具有降血压、降血脂和舒经活络等诸多功效,并承诺使用无疗效可全额退款。可买回后不久,王先生就觉得该仪器没有明显疗效遂要求退款。经多次上门催讨,商家总是以负责人不在为由推诿。无奈之下,王先生向工商部门提出申诉。在工商部门的出面协调下,商家终于将钱款如数退还。

消费提示:近年来,社会上一些不良商家利用老年人想健康、想长寿的心理,打着“免费体验”、“免费旅游”、“义诊”等各种名目的幌子,诱骗老年朋友购买质次价高的保健品、保健器具。一些产品根本达不到他们宣传的效果,有的甚至会产生副作用,反而伤害了老年朋友的身体健康。天下没有免费的午餐,消费者切勿轻信那些花言巧语,确实需要购买相关高价产品时,建议多征求子女的意见,避免盲目消费。