



这些投诉热点，你“中招”没？

安徽省消协发布消费者投诉分析(上篇)

□ 葛婷 记者 王伟伟

买回家的新车，莫名其妙多出100公里行驶记录；手机套餐莫名流失上网流量；微信朋友圈宣传积分送礼，事后拒不履行……3月10日，安徽省消费者协会发布了消费者投诉举报咨询情况分析。为了让更多消费者了解自己的权益，市场星报、安徽财经网记者特别整理了几个典型维权案例，为消费者维权支招。

数据：去年我省受理投诉 1.1 万余件

根据统计显示，2015 年全年，安徽省各级消费者协会共受理消费者投诉 11845 件，已解决 11284 件，解决率 95.26%，为消费者挽回经济损失 2748.76 万元，共接待消费者来访、咨询 12.81 万人次。

在所有的投诉中，家用电子电器类、服装鞋帽类、日用商品类、交通工具类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。

详细数据分别为：家用电子电器类 2509 件，占 21.18%；服装鞋帽类 1279 件，占 10.80%；日用商品类 957 件，占 8.08%；交通工具类 872 件，占 7.36%；房屋及建材类 727 件，占 6.14%；食品类 640 件，占 5.40%；烟、酒和饮料类 186 件，占 1.57%；首饰及文

体用品类 178 件，占 1.50%；农用生产资料类 138 件，占 1.17%；医药及医疗用品类 126 件，占 1.06%。

案例一：手机配件非原装，商家调换仍做“手脚”

2015 年度，手机类商品投诉 1091 件，占家用电子电器类投诉量的 43.48%，一直位列商品类投诉首位。

据了解，手机投诉主要集中在手机质量及售后服务两大方面。不久前，消费者余某购买的某品牌手机，拿回家后发现，充满电依然无法使用。余某找到找到售后服务，经查看，发现充电器并非原装。未拆封的手机包装，里面的充电器竟然并非原装，商家当即给予余某调换，可换回家后发现充电器仍然不是原装。余某一气之下，向消协投诉，经调解后商家表示愿意退货。

案例二：买回家的新车，多出 100 公里行驶记录

汽车类商品投诉是继家用电器、服装鞋帽、日用品类投诉后排名第四的投诉量较大的类别。大多数消费者购买的都是家庭第一辆车，缺乏相关专业知识，往往与商家发生纠纷后，因为专业知识的不对等，自己的合法权益得不到维护。

2015 年 8 月底，消费者吴某向芜湖市消协投诉反映，其在某 4S 店内购车，提车后经过检查发现该车已经行驶了 100 公里并有质量问题，消费者要求

退换货，但商家不同意。市消协接投诉后查明，消费者所投诉属实，该车已经行驶 100 公里，已明显超出一辆新车应有的行驶里程，而商家又无法做出合理解释。最终，商家以退货处理。

记者了解到，汽车类投诉主要涉及售前的车辆真实情况的介绍；售中订车合同的签订，约定事项不写入合同中，避重就轻；强制店内购买保险，强收次年保险押金，巧立名目收费等。

案例三：积点赞兑换礼品，事后承诺不兑现

微信作为时下很火的交流软件，很多人利用朋友间的信任感在朋友圈里做起了微商，向自己的亲朋好友推销商品，圆了自己的创业梦。

不过，调查发现，很多商家也利用朋友圈扩散面广的影响力开设公众号，通过定期推送的方式向消费者推广商品或者服务，举办各种优惠活动，比如采取转发朋友圈，或者积点赞等方式兑换礼品等。

日前，一位消费者向消协反映：其通过微信参加了一个商家发起的促销活动，商家宣称参加活动即可免费领取一双鞋，但是消费者参加活动后，商家却拒不兑现承诺。消协接投诉后了解，消费者投诉属实。最终，商家按照促销规则兑现了礼品，消费者表示满意。

1000城3000店
诚信放心购
315
2016.3.10-3.15



邓超
苏宁代言人

苏宁易购
suning.com

苏宁空调

全免费安装

活动时间：3月10日-4月20日

即日起至4月20日购买家用空调，且在家庭场所内安装，即可享受苏宁空调全免费安装服务！



扫我马上预约
以旧换新



初次见面
扫我送惊喜哦

苹果6S
16G玫瑰金
活动特惠价
放量50台
4698元

iPad air
16G 银色
活动特惠价
限量10台
2301元

国产55吋
4K彩电
活动特惠价
2999元

伊莱克斯7公斤
全自动洗衣机
活动特惠价
999元

美菱221升
电脑三门冰箱
活动特惠价
1399元

放量50套
活动特惠价
TCL 正1P
冷暖空调
1199元

美的10升恒温
燃气热水器一款
活动特惠价
898元

苏泊尔球釜
电饭煲一款
活动特惠价
299元

美的微波炉
一款
活动特惠价
299元

尼康
单反相机一款
活动特惠价
5599元

四端融合 购物无界

全品类汇聚

多渠道融合

全方位服务

全会员专享