



消费热点多样 维权预防为先

——上海市消保委及时发布消费预警信息

◆ 肖杰

团购网站陷阱多 稍不留神钱骗走

近来,网络团购发展迅猛,大到衣食住行,小到日用杂货都能在团购网上团到,虽然方便了消费者,但也给一些不法分子有机可乘,设置陷阱销售假货。

如,消费者周小姐看到美丽团购网(网址:www.meilituan.net)正在举办倩碧润肤露团购,每瓶179元的标价比商场专柜的售价便宜了不少,而且网站还承诺“绝对正品,接受专柜验货”。低廉的价格和正品的承诺颇让周小姐心动。于是,她参加了该团购活动,并通过网上银行付了款。不料,周小姐收货后发现与商场专柜的不一样,怀疑是假货,但她向网站方询问,却迟迟无答复。

市消保委通过调查发现,该网站虽然在“服务政策”中信誓旦旦地承诺“假一赔三,正品保障”、“三十天无条件退换货”等,但是在联系方式一栏中却只公布了网络QQ号,没有联系电话和地址。此外,该网站的网页上未按规定标示ICP经营性网站备案号、电子营业执照等信息,使消费者无法了解网站主办者的真实身份。为了尽力为周小姐挽回损失,上海市消保委派人前往发货地址查找,结果发现该企业并不存在。原来所谓的美丽团购网是家“李鬼”网站。

市消保委提醒广大消费者,目前团购网站的资信良莠不齐,消费者在参加团购前要多留一份心眼。一是看清相关网站是否有联系方式,是否公示ICP备案号和电子营业执照等信息;二是注意防范个人发起的网络团购;三是尽量选择第三方支付平台中介付款或货到验货后付款,不要选择直接向网站提供的个人账户直接付款。

维修提防冒牌货 正牌公司有出处

针对家电维修中的陷阱,市消保委曾发布过相关消费警示,提醒广大消费者加强自我维权。然而,仍有不少消费者反映在家电维修中碰到了“李鬼”,他们通过网站或电话查号系统找到的、维修热线以800、400开头的、看似正规的家电维修企业,不但维修质量差劲,再次报修更是无从找到。

刘女士家中的挂壁式空调不制冷了。于是,她拨打了某广告上的家电维修中心的报修电话。次日,该公司的维修工上门,为空调加了制冷剂,并声称已更换了名为“反向驱动器”的零部件,要求刘女士支付制冷剂费用640元,零件费用1680元和上门费用200元,共计2520元。收费后,维修工给了刘女士一张《维修凭单》,没有出具正规发票。为何修空调要价这么高?事后,刘女士找到相关空调品牌的特约维修部门咨询后得知,他们上门为空调加制冷剂只需300元,并免收上门费;她家的空调器里没有名为“反向驱动器”的部件,更换零部件的说法是维修工在说谎。此时,刘女士才意识到自己上了当。

市消保委经调查后发现,目前

为了帮助消费者提高自我保护能力,引导消费者科学合理消费,上海市消保委十分注重结合消费投诉中的热点、难点、重点问题,发布消费预警信息,让消费者掌握更多的消费知识,受到了广大消费者的欢迎。



■ 检测室内环境要找正规的环境检测机构

本版图片 CFP

那些“骗子”主要通过在社区散发黑广告、在互联网上冒名发布虚假信息等方式招揽业务。为此,市消保委建议广大消费者不要轻信信箱里、楼道里和网络上的家电维修信息。在选择家电维修公司时,最好上上海市消保委网站(www.315.sh.cn)查找相关品牌的售后服务热线,或者到该品牌的官方网站上查找服务信息。如果请社会上的家电维修企业提供服务,还得事先查验该公司是否具有营业执照,是否具备相关资质,并从明码标价、统一着装、实行“三包”等方面对维修公司的服务进行比较。支付维修费用后,消费者要主动要求经营者开具正规发票并妥善保存。如果发现经营者拒不解决维修服务质量问题,及时向12315热线投诉或举报。

居室环境要评估 检测机构有讲究

目前室内环境净化市场鱼龙混杂。一些不法经营者在网上往往宣称自己是“室内环境检测中心”、“室内空气检测咨询中心”、“室内环境检测管理中心”等,更有甚者自夸为室内环境检测的“官方机构”。实际却是,有“李鬼”企业无证招揽检测服务,有不规范企业既当“裁判员”又当“运动员”,要起虚报检测结果等伎俩来推销相关产品和服务,牟取暴利。

李先生反映,由于担心家中新家具的气味有毒,危害已怀孕的太太及胎儿健康,便从网上找了一家室内环

境净化公司来检测家中空气。该公司的检测报告称,李先生家空气中的甲醛超标8倍,苯超标10倍。为了消除隐患,求净心切的李先生在该公司人员的推荐下,花费1280元购买了该公司的一款纳米净化产品。

接诉后,市消保委依法进行了调解,请消费者和家具厂共同找另外一家有资质的室内环境净化机构进行复测。复测结果表明,李先生家的空气指标均正常。经调查发现,李先生原先所请的室内环境净化公司是个无资质的“李鬼”,相关的检测结果也是其捏造的,目的是忽悠李先生购买其经销的产品。

市消保委在此提醒广大消费者注意辨识室内环境净化机构中的“李鬼”,并为您支招:一是看资质。消费者找室内环境检测机构前,要先看清该机构有无质监部门颁发的相关《资质认定证书》,并可到质监部门官网(网址:www.shzj.gov.cn)的计量公告通知栏目下进行查证。此外,还要看相关从业人员有无《上海室内环境净化治理从业人员岗位培训合格证》等从业证书,是否持证上岗等。二是看公信。根据《实验室和检查机构资质认定管理办法》的相关规定,室内环境检测机构应当是独立的第三方,不能从事与其检测项目有关的产品生产、销售等,更不能推销相关后续治理服务。如果某家室内环境检测机构没有做到上述要求,消费者就得留意背后的猫腻,避开相关消费陷阱。三是看收费。目

前,根据行业习惯,室内环境检测机构对甲醛、苯等的检测收费一般为每个检测数据点收取600-800元不等。如果相关机构收费过高或过低,消费者都要提高警惕。四是看票证。正规的室内环境检测机构收取费用后,都能出具正规的发票。消费者支付相关检测费用后,不忘索要发票,便于事后维权。

互联网上购机票 “忽悠”网站邪气多

消费者在互联网上购买机票时,经常会遇到有“黑代理”、“山寨网站”、“假冒网站”等设置的消费陷阱,牟取非法利益,损害消费者的合法权益。他们有的以“超低折扣”、“折上折”等骗销机票,有的以隐瞒折扣、加价出票等方式套取机票差价,还有的售票后不执行机票退改签规定,不及时通知消费者航班变动信息等。

如,消费者刘小姐参加某网站推出的超低折扣机票“秒杀”活动。通过网银付款后,网页显示她已“抢”票成功,网站将在第二天派快递送票上门。不料,此后一连几天,她都未收到机票。于是,她拨打网站客服电话询问情况,却发现电话号码竟是空号。此时,她才意识到自己中了“山寨网站”的“招”,近千元的购票款已打水漂。

又如,消费者林先生通过某机票代理网站,以1010元的价格购买了1张机票。然而,乘机当天,航空公

司驻机场的工作人员却告诉他,该机票是以全额票价的4折对外销售的,仅为404元。显然,机票代理网站采用隐瞒折扣的手法“套取”了606元的高额差价。

市消保委在此提醒广大消费者,网购机票时做到:一要选择正规购票网站。消费者在互联网上搜索购买机票的网站时,要注意鉴别,选择航空公司的官方网站或者知名度和信誉度都较高的专业票务网站。消费者还可登录中国航空运输协会官方网站查证相关票务代理商资质,以确保自己的消费安全。二要及时核对机票信息。消费者网购机票后,要及时登录相关航空公司的官方网站核对所预订机票的价格、班次、起飞时间和地点等重要信息。如果发现有误,要及时向代理商提出异议,免得自己多掏冤枉钱。三要注意保存网购信息。在网购机票过程中,消费者要注意保存网站的网址、相关代理商的名称和电话、网购订单号以及相关网站截屏图片,以便事后据以维权。

儿童摄影牟取暴利 消保委为您支三招

如今,不少家长为记录自己孩子的成长,请专业儿童摄影公司给孩子拍摄满月照、百日照、儿童写真照等,与此同时反映有儿童摄影公司不讲诚信、设置消费陷阱牟取暴利的投诉也日益增多。

陆先生的宝宝即将满月,一日接到一家摄影公司的推销电话,对方称其与妇产科医院搞活动,免费为新生儿拍满月照。于是,陆先生便与商家约定了上门拍照日期。不料,在拍照当天,工作人员却以拍照免费,但洗印照片和制作相册要收费为由向他要价600元。无奈,陆先生只好付费。拍完照,工作人员承诺1个月交付照片。但是,两个月过去了,陆先生仍未收到照片。陆先生气愤地表示:“这家公司太坑人!”

无独有偶,冯女士也在宝宝满百日前,接到某摄影公司的推销电话,声称其是冯女士当初生产所在医院的指定摄影机构,现要上门为宝宝拍百日照。对此,冯女士表示接受。不料,摄影公司拍完照并收取费用后迟迟不交照片。冯女士向医院打听情况,却得知所谓“医院指定摄影机构”纯属子虚乌有。此时,冯女士才知道自己上当了。

市消保委在此提醒广大消费者,三招避免儿童摄影消费陷阱:一要理性看待促销。如果消费者遇到摄影机构打着某权威部门旗号,宣称“免费拍照”、“特惠套餐”等进行促销时,千万不要轻信。因为这些商家往往事前以“免费”、“低价”揽客,事后却以洗印费、制作费、相框材料费等要求消费者另掏腰包。消费者应理性看待商家的促销“噱头”,不贪图便宜,避免落入不法商家的促销陷阱。二要选择正规商家。消费者选择摄影公司时,应选择具备营业资质并且明码标价的正规商家,避免权益受不法商家侵害。三要签订书面合同。消费者最好事先与商家签订相关书面合同,明确双方的权利义务,以便日后发生消费争议时据以依法维权。