

市消保委今天公布五大行业消费行为调查报告

仅两成多消费者认为促销“可信”

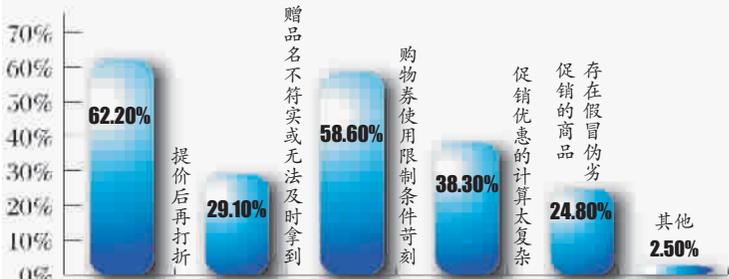


图1 消费者在促销活动中遇到的不公平待遇

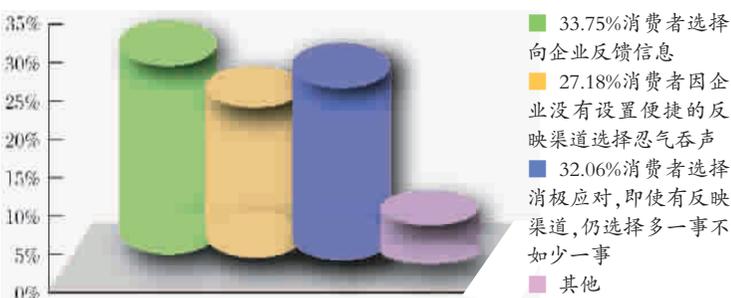


图2 消费者遇到不公平、不合理促销待遇后的选择

本报讯（首席记者 薛慧卿）商家促销层出不穷，消费者信任度如何？消费者权益保护委员会今天发布对网络购物、超市百货、银行保险、电讯、旅游五大行业市场销售行为调查报告显示，消费者在商家促销中普遍遇到不公平、不合理促销行为；当遇到不公平时，消费者因缺乏反馈渠道而忍气吞声，多数企业并不了解这一情况。

34.31%消费者会在促销时购买更多商品

今年1至3月，市消费者权益保护委员会与上海社科院社会调查中心以“促销行为”为突破口，对市民消费行为习惯、促销贡献度、促销效率、促销公平度、促销可持续度、居民满意度以及重点促销行业存在的主要问题进行了专题调查研究，调查回收有效问卷1580份。调查显示，在平日的购物消费中，“产品质量、品牌、价格、售后服务”是市民依此看重的四个主要因素。

36.32%的市民对商家促销行为缺乏足够的敏感度，63.68%的市民对商家促销活动非常敏感并积极参与，其中，29.37%的市民通常在商家促销时去购买商品，34.31%的市民不但积极参与促销活动，而且在促销时会购买更多的商品。国庆、中秋、五一、元旦等集中休假时期是大多数消费者最感兴趣和最有可能参与促销活动的时间选择。

参与促销过程中，消费者经常碰到不公平待遇

调查显示，消费者对商家促销行为的整体信任度一般，26.16%消费者感觉“可信”，62.53%感觉“一般”，11.31%感觉不可信。在参与促销过程中，消费者经常碰到一些不公平待遇，主要表现为“虚假打折”、“购物券使用限制条件苛刻”、“促销优惠的计算太复杂”、“赠品名不符实或无法及时拿到”和“促销的商品存在假冒伪劣”（图一）。有33.75%的消费者选择向企业

反馈信息，有27.18%的消费者因为企业没有设置便捷的反映渠道选择忍气吞声，也有32.06%消费者选择了消极应对，即使有反映渠道，却选择多一事不如少一事（图二）。调查同时显示，五大行业存在的主要问题分别为——

◆ **网络购物** 消费者对电商企业标称的“商品原价”和“促销价”持怀疑态度，缺乏足够的信任感。网络购物促销普遍存在发货迟缓、售后服务不到位、商品与促销宣传不一致、退换货条件苛刻、物流配送跟不上等诸多问题。

◆ **超市百货** 超市促销普遍存在促销商品缺货、限制条件与优惠承诺发布不同步、促销商品标注价格与结算价格不符、宣传存在误导、赠品数量少等问题。百货商场促销活动中存在“促销商品多为陈旧、过时、库存商品”、“当季商品或品牌不参与促销”、“折扣价名不符实”等问题。

◆ **银行保险** 银行促销中主要存在“理财产品缺乏风险提示”、“业务

员诱骗办卡或推销理财产品”、“实际收益率与宣传内容不相符合”等问题。保险公司的促销活动主要存在“合同内容复杂，不易理解”、“促销电话骚扰”、“故意回避风险”等问题。

◆ **电讯行业** 电讯促销效果明显，但“套餐设计不合理，很多功能不太实用”、“个人信息泄露”是电讯企业促销存在的两大问题。

◆ **旅游行业** 旅游网购的低价促销策略有名无实。“景点缩水，增加购物时间”、“增加自费项目”、“食宿行的标准降低”、“中途加收费用”、“没有合同或发票”是消费者从网上购买服务促销产品时遇到的主要问题。

“过去对消费者权益的保护主要是事后调解”，市消保委常务副秘书长陶爱莲表示，此次对五大行业市场促销行为的调查旨在促进消费维权事后诉调与事前防范结合，事后诉调与行业规范结合。

（详见新民网 www.xinmin.cn）

本报第七届「春令热线」明开通

本报讯（首席记者 薛慧卿）食品安全和产品质量安全备受关注，由本报和市质量技术监督局共同主办的第7届“春令热线”将于今年“3·15”国际消费者权益日再度开通。明天起至22日，市民只要拨打“12365”热线电话，就有专业的技术人员和执法人员助力消费者“技术维权”。

“春令热线”是蝉联上海媒体优秀品牌的本报“夏令热线”系列之一，作为深受读者喜爱的四季民生热线已成功举办6届。今年“春令热线”将以“抓质量 保民生 促和谐”为主题，关注食品安全和产品质量安全，第一时间回应市民投诉和举报，解答消费者疑问，并提供免费检测和免费咨询。

明天上午，位于长乐路1219号3楼的市质量技术监督局12365产品质量申诉举报中心大厅将同时举办现场投诉咨询活动。活动现场，十多位来自计量、贵金属宝玉石、食品、眼镜等领域的质检机构专家坐堂接待消费者；质检机构专家还将为消费者提供免费小修小检血压计、免费珠宝鉴定、免费清洗贵金属制品等服务项目。

广汽TOYOTA | 品质超越世界

您的笑容 成就百万喜悦

2013款 增值版 隆重上市

百万信赖 感恩回馈

凯美瑞突破百万销量，以七年时间刷新中高级车百万速度

2012年荣获“CCTV中国年度中高级车”等130多项权威大奖

- **信赖感恩回家礼** | “车主”回家”牌享受，①购置税空调系统免费清洗保养服务，②获赠机油滤清器一个并参加感恩大抽奖，③免费找车检测及多重尊贵优惠。
- **精彩体验试驾礼** | 到店试驾2013款凯美瑞就有精彩大礼相送。
- **万元增值购车礼** | 成功订购凯美瑞尊享万元超值优惠。

体验更多领先品质，敬请亲临**广汽TOYOTA** 销售店或登陆网站

广汽丰田上海美兰沪西店	021-52697308	上海市普陀区祁连山南路388号
广汽丰田上海新港杨浦店	021-55062522	上海市杨浦区四平路2160号
广汽丰田上海长宇浦东店	021-50321688	上海市浦东新区榕桥路618号
广汽丰田上海和展闵行店	021-34305128	上海市闵行区莲花南路2058号
广汽丰田上海开隆徐汇店	021-54368000	上海市徐汇区龙吴路900号

广汽丰田上海永达长荣店	021-58796789	上海市浦东新区御桥路1458号
广汽丰田上海绅瑞真南店	021-66275155	上海市普陀区真南路3847号
广汽丰田上海交运瑞金店	021-64189333	上海市徐汇区中山南二路399号
广汽丰田上海晨唯诸光路店	021-39811291	上海市诸光路66号

*本报网络销售推广广汽丰田品牌

广汽丰田汽车有限公司 官方网站 www.gao-toyota.com.cn 顾客服务中心：800-8308888（免费热线） 400-8308888（可用手机拨打，只需付市话服务费）

TOYOTA

车到山前必有路 有路必有丰田车