

2017年十大维权热点发布

老年保健品仍为消费者投诉高发区“互联网+”行业同时上榜



1月8日,中国消费者协会联合人民网舆情数据中心共同梳理出“2017年十大消费维权舆情热点”。其中,老年保健品仍为消费者投诉高发区,位居榜首,以共享单车、网约车、网络订餐、校园贷为主的“互联网+”行业也同时上榜。为此,记者连日来先后采访了多位市民,对这些与大家生活密切相关的投诉热点进行了一番调查。

□本报记者 李兵

No.1 老年保健品 社会影响力:96.67

中消协称,乱象丛生的保健品市场一直是消费者投诉的高发区,“老年人盲目购买产品”“虚假广告营销”“产品质量不过关”等负面曝光层出不穷。

调查:1月9日和10日,记者先后在街头拦截采访了20名年龄在60岁以上的市民,其中有12人通过小区“健康屋”、电视购物、“听课”等形式花费数千至数万元不等,购买过所谓的保健品及相关产品,但大都感觉没什么效果。另外8人,也在邻居和朋友的介绍下参加过“健康讲座”,领取过“免费礼品”。

No.2 校园贷 社会影响力:89.17

作为一种面向在校大学生的借贷服务,校园贷始于2014年,到2015年迎来爆发式增长,但因随后爆发的“裸贷、收费混乱、暴力催收”等负面事件备受舆论质疑。

调查:省会某高校大一学生小张,因手头拮据,在2017年2月份为买一部手机,经过简单的身份信息认证通过“校园贷”贷款1000元,不成想一个月后,小张的贷款额变成了2万多,还涉及多家网贷平台。而在2017年11月,有家长爆料鹿泉区某手机店,只需要提供身份证就可贷款给初中和高中的学生购买价值6000多元的苹果手机。一些学生中招后,他们的家长随后都收到了高额贷款的催款恐吓电话。

No.3 共享单车 社会影响力:82.25

共享单车行业在经历了2016年和2017年上半年的快速扩张之后,于2017年下半年逐渐显露颓势。大量企业集体“退潮”所引发的“退费难”现象,成为2017年备受公众关注的消费者权益问题。

调查:2017年8月份,本报多次报道了“酷骑单车”押金退费难的问题。目前,省会街头虽依旧有该品牌单车的身影,但基本已经无人使用。不少市民称,他们缴纳的299元“酷骑单车”押金至今还没有退到手中,颇感无奈。

No.4 网络订餐 社会影响力:79.67

中消协称,“外卖热”的背后,是安全卫生、规范管理、监督责任等诸多隐患,其引发的“‘厕所外卖’被曝光”“送餐员偷吃客人饭菜又吐回”等恶性事件备受舆论的重点关注。

调查:2017年12月,一名市民通过某网络外卖平台购买省会红旗大街一饭店的外卖,在拿到外卖食品就餐的过程中,发现米饭内竟有一只死蟑螂,市民多次与饭店交涉无果。省会一些网友在发现自己购买的外卖食品中出现异物后,首先选择通过网络进行了曝光。

No.5 酒店卫生 社会影响力:70.27

2017年下半年,国内酒店业接连爆出客房卫生恶劣丑闻。“杭州快捷酒店环境卫生引发吐槽”“济南全季酒店保洁员用毛巾擦马桶”等事件的集中爆发极大触动了消费者的敏感神经,对酒店服务信任大打折扣。

调查:在省会广安大街两侧,坐落着多家星级酒店、快捷酒店及家庭公寓。1月11日上午,记者在广安大街先后对20位来石出差或旅游的住客进行了调查。结果显示,有5人住店时自带了毛巾和浴巾,有10人自带了水杯,有3人自带了床单。这些住客都表示,无论是星级酒店还是家庭公寓,对其客房相关用品的干净程度多少有些担心。

No.6 网约车 社会影响力:69.50

随着地方网约车新政陆续出台实施,新规落地不可避免地引发了网约车价格回归应有水平的正常阵痛,但有关企业“任性加价”的问题也被消费者集中投诉。

调查:市民张女士说,她因工作原因经常需要打车在市区多个写字楼间往返,如果手机APP中有优惠券,她就会使用网约车,如果没有,则会打辆出租车,否则有些“快车”或“专车”的价格会比同样行驶里程的出

租车高一些。曾做过一段时间网约车司机的赵先生则表示,由于提现难,他最终选择退出并卸载了一款网约车软件,为此还损失了一些钱。

No.7 预付卡消费 社会影响力:66.16

2017年,全国各地先后出现一些发放预付卡企业突然关门、人员卷款逃逸的情况。“金钱豹倒闭”“健身房跑路卷走上百万元,负责人联络不上”等事件广受舆论关注。

调查:2017年12月1日,鹿泉区大风车专业儿童摄影店称暂停营业,但在店里已经交付押金和未取走照片的顾客一周后依旧无法联系上店长,受此事件影响的人数达到700余人。同样在2017年,被媒体曝光的石家庄本地健身中心已有6家出现“跑路”风波,总共造成上千名市民的预付费会员卡“砸”在自己手中。

No.8 《电子商务法》 社会影响力:64.37

2017年,《电子商务法》立法进入关键阶段。目前,全国人大常委会已对电子商务法草案进行了二次审议。相比草案一审稿,草案二审稿在保护消费者权益、强化平台经营者知识产权保护责任、电子商务平台配合监管等方面增加了规定。

调查:记者了解到,中消协在2017年数次召开相关座谈会。有关方面也正在加快草案的修改工作,争取2018年正式公布施行。

No.9 刷单炒信 社会影响力:63.62

随着阿里巴巴起诉刷单公司一案的开庭,互联网刷单的黑色产业链也浮出水面,移花接木、好评返现、差评打压……能够为消费者消费决策提供更多参照信息的网购评价,正被商家恶意操纵,严重破坏了网购信用体系。

调查:近日,市民张先生通过自称某金融服务中介进行网络刷单,准备赚取高额佣金。不成想,张先生刷单完成后,对方却只返还了一次的72元佣金,并要求张先生需要继续刷单才能退还其预先支付给中介的1.8万元本金,张先生感觉上当了,随即报警。此外,喜欢网购的市民刘女士表示,她先前确实总是找网购评价高和购买数量较多的店铺买东西,但有些货物收到后,其外观和质量却不尽如人意。

No.10 OTA企业捆绑销售 社会影响力:62.00

2017年,在线旅游成为消费投诉“重灾区”。当年10月,“演员韩雪微博炮轰携程捆绑销售”等事件引起巨大反响,旅游平台捆绑销售问题再次引发消费者热议,成为社会舆论焦点。

调查:2017年9月,市民徐女士通过携程网购买了一张由石家庄飞往大连的机票,在手机APP进行购票操作时,徐女士通过页面指引顺利购买了机票,却发现支付金额与先前页面上的价格不符,多出了七八十元。经过仔细核对,徐女士发现在购买页面中,有一项虽然可以手动取消,但却十分隐秘的“酒店优惠券”及相关保险等选项,如果不注意,就会默认勾选。对于这种捆绑销售,徐女士气愤不已。



提示

节日消费要当心 提高警惕免中招

河北省消费者协会在今年初发布了“双节”消费提示。

1.消费者购物时,要科学理性购物,避免盲目消费。要仔细阅读促销活动的活动时限、优惠额度、使用方法等具体规则内容,避免被一些不法商家先抬后降、假赠送、假抽奖所迷惑;要仔细甄别,问清问明,看准了再买。

2.消费者外出就餐,要选择经营场地规模大、信用等级高且营业证件齐全的餐饮单位。选择在街边摊就餐的,要注意餐具是否洁净,发现问题及时调换。

3.消费者购买食品时,不要贪图便宜购买已变质或可疑变质食品。选购定型包装产品时,应检验产品或者其外包装上是否标注有产品质量检验合格证明,中文标明的产品名称、生产厂名和厂址等标识标注。慎重

选购散装食品,不在无证或流动食品摊点购买食品。

