

# 3·15十年报告:十大“骗术”揭秘

3·15消费者权益日到来之际,我们借助中国消费者协会2000年-2009年组织受理投诉情况年度统计分析,给出“3·15”十年报告,曝光十大“骗术”。

**虚假广告:**2001年,消费者对虚假广告的投诉上升幅度最大,存在的主要问题是:设置虚假降价或价格折扣欺诈消费者;药品和保健品广告内容严重违法;以推广所谓的新技术等进行欺骗。

**“免费服务”:**经营者往往在消费者接受所谓“免费服务”后,又提出许多不公平的条件强迫消费者接受。“免费服务”实为陷阱诱饵。

**“义诊”:**不法之徒抓住消费者尤其是老年人急需治疗疾病、渴求健康的心理,在商场小区常常举办所谓“义诊”活动,承诺能够免费试用或提供上门服务,以异常的热情骗取消费者信任。产品价格极其昂贵,几乎都在万元左右,骗取消费者慷慨解囊。消费者如果想退换,销售者马上变脸,恶语相加,侮辱消费者。

**“您中奖了”:**不法分子通过电话、短信、信函等形式告知消费者,已经中了某某公司的大奖,奖金几十万或者奖轿车等贵重物品,要求消费者先支付所谓的“中奖费”、“所得税”、“律师费”、“审计费”等。消费者汇去款项后,不法分子立即销声匿迹。

**“返券促销”:**很多商场在销售过程中频繁采用“返券促销”手段,年年有打折、月月有返券、天天有优惠,诱导消费者的不理

性消费行为。

**网络交易骗局:**近几年网络购物作为一种新兴的方式吸引了很多的消费者,但由于其交易方式的特殊性以及监管的困难,消费者通过网络交易购物权益受到损害的情况时有发生,如收到的物品与宣传不符,功能欠缺,甚至是残次品;卖家提供虚假信息,收钱不发货等。

**中介服务骗局:**主要表现在通过媒体发布虚假广告,诱骗消费者上当;利用不平等的格式合同欺诈消费者,扩大消费者的义务,减少经营者的责任;向消费者提供不全面、不真实的信息,对市场需求大的行业随意加价。中介服务投诉主要集中在租房、婚介、培训、留学、旅游等方面。

**储蓄变保险:**一些储蓄所的业务广告,海报只刊登利率和年限,不标明是储蓄还是保险,消费者误将保险当储蓄。消费者一旦后悔或需要用钱时,要退保就要承担高额的经济损失。2008年,这一事项成了投诉热点。

**预付费消费卡:**目前消费卡名目繁多,一些不法商家先诱使消费者存入一笔不小的金额,但后续服务跟不上;或者在消费者存入一笔金额后商家就销声匿迹,致使消费者蒙受损失。

**骗取、变卖个人信息:**以出售某种商品或服务为由,要求消费者留下个人信息。之后,擅自泄露或变卖,致使消费者不仅遭受垃圾短信和电话的骚扰,还要承受不法分子利用消费者的个人信息进行诈骗的风险。



15日,河南郑州两名市民打样,高举“拒绝假货、从我做起”的牌子,向市民宣传假货危害。

## 2009年七大投诉热点公布 销售服务投诉猛增66.4%

据全国各级消协组织统计汇总,2009年共受理消费者投诉636799件,解决588344件,为消费者挽回经济损失63557万元。分析投诉热点,共有七大类:

(一)销售服务投诉明显增多,电视购物投诉环比下降。2009年,销售服务投诉量同比上升66.4%,居投诉增幅首位。

(二)航班延误投诉多,服务滞后索赔难。2009年,航空运输服务投诉量同比上升44.4%。

(三)互联网服务投诉持续增多,网络游戏服务问题较多。互联网服务投诉量2009年较2008年

上升了38.9%。

(四)保健食品功效宣传严重夸大,食品当药品广告坑蒙农村消费者。2009年,保健食品投诉量同比上升22.6%。值得注意的是,目前,这些非法宣传广告正由城市向广大农村地区蔓延。

(五)预付费美容蕴含风险,门店搬迁余额清退难。2009年,美容、美发、洗浴投诉量同比上升16.7%,成为新的投诉热点。

(六)种子苗木、化肥假冒问题突出,农资打假维权亟待加强。

(七)液晶显示屏质量参差不齐,计算机维修服务跟进缓慢。

据《中国经济周刊》、中新社、《扬子晚报》

## 维权典型案例

### 向“中午12点退房”说不

中午12点结账退房,这是宾馆饭店业沿袭多年的一条行规。多数宾馆都以国际惯例为借口,不愿作出改变。

2009年8月,中国旅游饭店业协会发布了新版《中国旅游饭店行业规范》,正式取消了12点退房的所谓“行规”。

### 收取餐具消毒费是违法的

2008年3月,厦门市民林先生与朋友到一家饭店吃饭。林先生在结账时发现7元是消毒餐具和消毒纸巾的费用,在与饭店经理沟通无果的情况下,林先生将饭店告上了法庭。2009年10月23日,厦门市思明区人民法院根据食品安全法和消费者权益保护法的相关条款,判决被告退还原告林先生人民币7元,本案受理费50元人民币由被告承担。

### 规范电视购物行业乱象

按理说,在家里看看电视、打个电话就能买到物美价廉的商品,这原本是一件便民的好事,可这订购的东西一到,往往买家就只剩下后悔加气愤的份儿。

针对电视购物行业的乱象,北京市消协率先行动起来,2009年,他们向有关部门提出了关于规范、推进电视购物行业健康发展的六项建议。

### 买变质粽子获10倍赔偿

去年5月29日,南京市民贾先生在一超市花了11.2元买来的粽子出现异味,双方沟通无果。6月1日,在鼓楼区消费者协会的协调下,超市向消费者支付了10倍赔偿,并承诺报销来回路费和医院检查费。

十堰市和协医院  
KUMANSHI HETIE HOSPITAL

医保定点医院 新农合医疗定点医院  
兼镇居民医保定点医院 十堰市妇女健康体检中心

|| 活动时间:5月6日-9月31日 ||

# 走!携夫将雏,到和协体检去!

全家体检,只需58元!

老婆	乙肝两对半、血脂、血糖、白带常规、电子阴道镜、彩超(子宫、附件)、红胎检查
老公	乙肝两对半、血糖、血脂、彩超(肝、胆、胃)、红胎检查
孩子	身高、体重、视力、小儿包皮包茎检查、乙肝两对半、微量元素测定

复诊免费,不一样的关爱!  
女性持近三个月内任何医院体检结果,到我院复查确诊的一律免费。

凤凰古城四日游,全家一起上!  
来我院体检者,均有机会全家参与凤凰古城逍遥四日游:观美景、赏古韵;全家乐融融,其乐融融。 豪华旅游巴士、星级酒店、十堰晚报、十堰周刊

\*开辟全家体检绿色通道,早体检早回家;\*凡是参与全家体检者,每家赠送家庭常用药的赠药箱一个;\*3月31日进行电脑公开抽奖,敬请期待。

体检专线 8880006 地址:十堰市火车站隧道口东侧 QQ: 962590301