



近日,长三角消保委联盟发布上半年消费者投诉情况。现代快报记者获悉,2022年上半年,长三角消保委联盟共受理消费者投诉344194件,为消费者挽回经济损失4.41亿元。其中,上海市消保委受理投诉151548件,江苏省消保委受理投诉154553件,浙江省消保委受理投诉27195件,安徽省消保委受理投诉10898件。投诉梳理出七大热点问题,你也遇到过吗?

现代快报+记者 江楠

七大消费问题 哪个刺痛你了

长三角消保委联盟公布上半年消费者投诉情况



视觉中国供图

热点1 不公平格式条款:一个“霸”字忽明忽暗

格式合同大量存在于我们的日常生活之中,消费者购买商品和接受服务都可能与经营者签订合同,有些不良商家为了利益、在合同条款中加入加重消费者的义务,免除己方责任的不公平格式条款,这些条款明显违背了公平合理的基本原则,严重侵害了消费者的利益。不公平格式条款多出现在汽车、房屋、旅游、健身、美容美发等多个日常生活领域,让消费者苦不堪言。不公平格式条款问题主要集中在:经营者利用格式条款减轻或免除其法定责任、限制消费者的权利、规避自身经营风险等方面。

案例:浙江丽水市莲都区消保委接到消费者李某投诉称,其于今年3月报名参加某美容化妆培训班,在培训公司的建议下通过第三方金融公司办理了8000多元贷款,后因个人工作原因无法参加培训,申请退费时被培训公司以在学员交费时就已明确告知培训合同签订一周后概不退款为由拒绝退费。经调解,培训公司同意协助学员办理金融贷款按揭终止服务,消费者承担此间产生的利息,双方终止技能培训合同。

热点2 老年消费:套路忽悠戏码多

人口老龄化是我国今后较长一个时期的基本国情,“银发经济”具有巨大发展前景,但随之而来的老年消费者权益保护问题突出,与之相关的养老服务、老年养生保健等针对银发消费者的特有服务成为投诉热点。投诉的主要问题包括:保健品质量问题,轻则造成老人经济损失重则耽误病情;旅游服务以低价甚至免费来吸引老人,并在旅行过程中强制购物,造成大量纠纷;推销所谓收藏品牟取暴利、鼓动老人用养老钱乱投资等等。

案例:消费者唐某于2022年年初购

买了某健康保健品公司某款胶囊24盒,共计40320元。商家称这款胶囊可以调节三高、增强免疫力甚至可以治疗某些疾病,唐某服用两个多月后,没有任何效果,医院体检下来指标没有明显好转。唐某意识到耗尽自己养老积蓄购买的保健品,并没有“保健康、保长寿”的效果。唐某有些后悔,遂联系商家要求退款,遭到商家拒绝。双方协商无果后,消费者投诉至常州市金坛区消费者协会。经工作人员普法及调解,商家同意扣除已使用的保健品后退还结余费用,消费者表示满意。

热点3 新能源汽车:“新”字也有几多愁

随着油价不断上涨,新能源汽车正受到消费者的青睐,行业发展迅猛,产品热销也引发大量投诉,消费者普遍反映车辆发生故障后取证难、鉴定难、协商难。投诉问题具体有:1.电池质量差、续航里程与宣传不符;2.车辆制动突然失效,失去控制;3.车辆实际配置与广告宣传不符,涨价减配、捆绑销售;4.售后服务承诺无法兑现等。

案例:亳州市消保委接赵某投诉,称

其于2022年6月8日购买某品牌新能源汽车,至6月17日发现存在起步阶段断电现象2次,汽车4S店不能检测出故障原因,要求退车。其与销售商自行协商无果,遂投诉。消费者留存并展示了发生故障时的视频以及与品牌售后的聊天记录,市消保委随后约谈商家,进行调解。最终帮助消费者重新检测,并约定如再次发生此类现象,将予以无条件退车。

热点4 美容:生活美容、医学美容乱象多

街面上大大小小的美容院比比皆是,很多消费者无法辨别生活美容和医疗美容服务的区别,给不良商家钻了空子。生活美容是指运用化妆品、保健品和非医疗器械等非医疗性手段,对人体所进行的皮肤、毛发的护理、按摩等带有保养或者保健型的非侵入性的美容护理;医疗美容是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行修复与重塑。生活美容商家存在“免费美容”诱导、强制消费者大额充值、使用低劣美容产品、虚假承诺美容效果、超范围开展医疗美容服务等情况。医疗美

容商家从业人员资质存疑,使用非正规渠道医美产品及仪器,夸大医美疗效、美容项目收费混乱、诱导消费者办理贷款等等。

案例:2022年1月17日消费者周某在苏州某美容公司购买了热玛吉与超声刀项目,购买后发现该公司根本不在热玛吉官方验证机构里,所提供的产品无安全保障。1月18日联系商家退款,但被告知年后才处理。双方协商不成,消费者遂投诉,工作人员调查核实机构和该次消费的基本情况,确认美容机构在销售前未明确告知其不在官方验证机构内。经调解,商家全额退款,消费者表示满意。

热点5 未成年人网络充值:维权常遇“踢皮球”

今年因各地疫情反复,很多学校停课,改为线上教学,让自控力和认知能力欠缺的未成年人有更多机会接触到网络,未经监护人同意进行网络游戏、直播大额甚至巨额充值、打赏等纠纷频发,引发很多消费投诉。由于孩子用家长的身份注册账号,并进行大额充值,后删除交易短信,让大人无法觉察。等大人觉察到账户交易异常时,为时已晚,而游戏公司则以账户是成年人实名认证为由拒绝退费,在处理此类问题时,消费者常因举

证难而陷入困境。由于网络游戏涉及研发者、运营方、收款人、应用程序商店等,消费者无法甄别责任主体,经营者之间相互“踢皮球”推卸责任。

案例:今年3月,浙江省消保委接到消费者投诉称,其小孩在父母不知情的情况下通过某平台打赏主播百余元,给家庭造成了巨大经济损失。经过工作人员一个多月的反复协调,最终平台将百余元打赏款原路退回到消费者账户。

热点6 预付式消费:退费还是“老大难”

受疫情防控限制,很多线下门店服务不得已暂停,涉及到大量预付式消费合同无法履行,引发投诉。主要问题有:一是婚宴、婚纱摄影等服务行业暂停营业期间,服务合同无法履行,消费者要求退订或延长时效,遭商家拒绝;二是美容、美发、洗浴、健身等生活服务行业,因直接接触顾客、存在易感染的风险或者防疫措施不到位,消费者提出退卡退费。三是因疫情封控,商业停顿造成少数行业企业资金链紧张甚至断裂,关门停业无法兑现服务等。

案例:消费者方某向上海市消保委

投诉称,2022年2月15日,在上海某健身有限公司购买了拳击包季健身项目,私教1对1,45节课,价格6799元,有效期从2月15日至5月14日。受疫情防控影响,方某居住的小区从3月11日起实施封控管理。6月初,由于购买的季卡显示已过期,且工作原因需要出国,方某向健身房提出退还剩余课时费或者办理停卡至其回国后继续使用,均遭到拒绝。店长表示可以为消费者延期一个月,过期只能作废,消费者对此不满。经调解,公司为消费者办理了停卡至其回国后继续使用。

热点7 直播带货:有些“说”得不靠谱

近年来网络直播带货已经成为当前网络消费的重要途径。投诉主要集中于家用电器、食品、日用品、服装鞋帽等行业,内容涉及:一是虚假宣传,经营者在网络上对商品或服务的外观、功能、赠品、优惠措施等宣传与实际不相符,如宣传可在收货之后退还差价,但实际不兑现;二是商品发货不及时,有的甚至未经消费者同意直接取消订单;三是商品存在不同程度的质量问题,如食品内含异物、食品变质、家用电器不能正常使用等;四是售后服务得不到充分保障,消费者要求退货或赔偿损失,商家消极对待等。

案例:2022年3月29日,安徽省消保委接到合肥市消费者方某投诉,其3月5日在某平台直播间看到一件翡翠雕刻挂件,当时主播介绍商品为大师雕刻,种水色俱佳,带收藏证书,属于高档翡翠。消费者在直播间反复跟主播核实了色差、种水以及证书事项,最终砍价后,以1.98万元购得。消费者收到实物后发现,玉石存在极大差别,颜色、种水均不对版,也没有收藏证书,直播间存在严重滤镜美化,消费者要求退货未果。省消保委接诉后立即与平台联系,商家以毛货不退不换为由拒绝退货。最终,经过多次沟通,商家退还消费者购货款1.98万元。