

2022年度 江阴消费投诉十大热点发布

回顾2022年,江阴市消保委围绕中消协“共促消费公平”消费维权年主题,在畅通消费渠道,倡导经营者落实主体责任,提高消费维权意识,强化投诉处置等方面工作,真抓实干,全力维护消费者合法权益,消费者满意度稳步提升。全年共接待来访和咨询32472人次,受理解决消费者投诉16236件(其中服务类投诉9460起、商品类投诉6776起),其中重大投诉524起,群体投诉53起,为消费者挽回直接经济损失680万元,为创建和谐、公正公平的消费环境保驾护航。

2022年江阴市消保委处理的消费投诉总量比2021年有大幅增加,数量增加了3056起,同比增加23.19%。根据投诉数据,江阴市消保委梳理出去年十大消费热点,分别是排名前五的商品类投诉热点和排名前五的服务类投诉热点。

沈建龙 朱鲸润



江阴市消保委供图

热点一： 食品类投诉激增

2022年食品类投诉数量达2179件,其中案值金额5000元以上2件。较去年1543件,大幅增长636件,位居商品类投诉第一。

食品类投诉反映的主要问题有:销售的食物存在过期、变质、有异物、缺斤短两、三无食品、非法添加食品原料等问题;食品包装标签标识不符合国家标准规定;商家或网店销售的食物存在虚假宣传和功效夸大等。

■消费提醒:

消费者应到持有有效《食品经营许可证》或经过《仅销售预包装食品备案》的食品经营单位购买,购买冷藏冷冻食品还要到具备冷藏冷冻食品经营项目、储藏条件好、符合卫生要求的正规商场、超市和市场购买,网购食品或半成品更要注意查看卖家的食品经营许可证及经营项目等信息。要查看外包装,索取购货凭证或保留购物小票。

热点二： 服装鞋帽类纠纷不断

2022年服装鞋帽类投诉数量位居商品类投诉第二位。共发生投诉1301件,较去年增加135件,其中案值金额5000元以上8件。

服装鞋帽类投诉反映的主要问题:商品质量不过关,服装做工粗糙;羽绒服跑毛严重;服装涉嫌甲醛超标;鞋类商品出现鞋面开

裂、脱线、开胶等质量问题;水洗标与吊牌不符;服装、鞋类商品广告宣传有悖;当商品出现质量问题时商家拒绝退换货、售前承诺与售后服务不符、不履行“三包”义务。

■消费提醒:

消费者购买服装和鞋帽后要及时检查,注意查看吊牌并保留,依照标识洗涤;购买后要索要发票或者票据,出现质量问题便于日后维权。

热点三： 交通工具类投诉多、金额大

2022年交通工具类投诉数量位居商品类投诉第三位。全年发生投诉368件,较去年增加66件,其中案值金额5000元以上92件,较去年增加46件,10人以上群体投诉2件,这是往年没有的新动向。

交通工具类投诉主要问题有:一是合同中存在不合理格式条款,受疫情影响,部分车企停工停产,产销量大幅下跌,导致新车交付延期;二是部分车企质量管理体系有待完善,销售承诺不兑现,搭售保险等;三是汽车质量问题,召回问题;四是售后服务不规范、价格不透明、服务承诺不兑现、汽车维修行业由于零配件缺货,导致车辆正常维修时间存在延期及过度保养等;五是新能源汽车方面,包括出行安全问题,电池不耐用,续航里程缩水,新能源车价格上下波动。

■消费提醒:

购车时,对商家的口头承诺要格外留心,注意留存定金或押金收据,必要时对商家的口头承诺进行

录音,主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。同时签订合同时要在合同里明确车辆配置、价格、付款方式、交车时间、售后责任、违约责任等内容。

提车时,仔细检查车辆外观是否完好,查看车辆型号和配置是否与所购车辆一致。三包期间车辆维修,应尽可能到官方品牌售后服务站或正规的维修点,要与商家签订维修协议,索要维修记录。

热点四： 家用电器类投诉问题突出

2022年家用电器类投诉数量位居商品类投诉第四位。全年发生投诉308件,其中案值金额5000元以上15件。

家用电器类投诉问题主要表现在:一是质量问题,消费者收到的产品没有3C认证等;二是售后问题,不按约定履行送货或安装维修义务等;三是虚假宣传,误导消费者,使用效果与宣传不符;四是客诉不畅,无法联系商家、拖延处理,不能及时为消费者处置退换货;五是涉及智能产品的配套服务不到位、软件无法使用、售后维保难等问题逐渐增多。

■消费提醒:

建议到正规的消费市场、品牌专营店、厂家购买,网络购买时选择信誉度高、评价好的店铺购买。在选购时应挑选经过国家强制认证的产品。检查产品合格证是否明确标注生产厂家、规格型号、电压等级、执行标准、生产日期等信息。

检查电热取暖器的外表面质量,附件要齐全,电源插头要牢固。根据家用电表容量和自己的实际需要来选择合适的产品,并按照说明书要求使用、存放。

热点五： 首饰类投诉纠纷增多

2022年首饰类投诉数量位居商品类投诉第五位。全年发生投诉293件,较去年增加67件,其中案值金额5000元以上34件,较去年增加10件。

首饰类投诉的主要问题有:以旧换新出现纠纷,购买一口价黄金时没有了解清楚。珠宝玉石以假充真、以次充好;经营者利用假鉴定证书,珠宝玉石存在质价不符;营销虚假宣传,用虚假概念欺骗消费者;金银首饰由多种成分构成时,容易出现纠纷;金银首饰维修中,出现偷窃金银质量问题;销售的珠宝玉石出现质量问题;饰品工艺有质量问题,有的加工存在质量问题;金银首饰维修中,出现加工费、折旧费收取纠纷。

■消费提醒:

消费者在购买前一定要多查询、多咨询、货比三家。黄金饰品换购服务项目多,各黄金饰品专柜换购规则、制度标准不一。建议消费者在以往换新时一定要看清楚换购种类,明确换购收费项目及标准。黄金店铺(专业柜台)出售的饰品一般附有权威机构的检验证明,消费者选购时应核查,并查看是否存在计量误差。购买合同背后细则多,仔细阅读再签字。

二、排名前五的服务类投诉热点

热点一： 文化娱乐体育类投诉 位列服务类投诉榜首

2022年文化娱乐体育类投诉数量位居服务类投诉第一位。全年发生投诉2027件,较去年暴增605件,其中案值金额5000元以上32件,较去年增加8件,10人以上群体投诉29件,较去年增加5件。

文化娱乐体育类投诉主要反映办理健身卡、游泳卡后商家不予退费;游乐场年卡无法使用,儿童游玩要求收取成人票,KTV不让自带酒水;网购电影票退票纠纷,电影卡使用不畅、电影票价擅自上调、无法享受会员价、要求自费购买3D眼镜、线上购票线下无法兑换、商家诱导购买食品套餐、影片片尾未结束放映就开始清场等;健身、娱乐、文化等服务场所由于门店转让或者突然关门;办卡手续不规范,未与消费者签订书面合同,发生消费争议时,消费者的权益难以保障;设置“霸王条款”减免商家责任等问题。

■消费提醒:

消费者应理性对待各种促销,尤其是超长时间、超低价、较大数额等预付交易行为。还要特别警惕尚未开业商家的促销活动。达成交易时,需与商家签订有效、合理的合同,明确约定双方权利与义务。参加体育培训时,应充分考虑培训

机构的体育场所条件、资质水平及安全保护措施等因素。

热点二： 预付卡投诉数量持续攀升

2022年预付卡投诉位居服务类投诉第二位。全年发生投诉1943件,其中案值金额5000元以上81件,10人以上群体投诉6件。

预付卡投诉涉及美容美发、健身、购物、教育培训等多个领域,问题大部分集中在店铺转让或搬迁,预付卡无法使用,无法联系商家;预付卡设置霸王条款;商家承诺的优惠条件不兑现,销售人员态度恶劣等问题。

■消费提醒:

要谨慎理性充值,尽量不要一次充入过多金额。要充分了解商家的经营状况和市场信誉,要选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家;务必签订书面合同,约定好双方的权利义务。要注意保留发票、消费凭证等。

热点三： 餐饮住宿类投诉频现

2022年餐饮住宿类投诉数量位居服务类投诉第三位。全年发生投诉1221件,较去年增加122件,其中案值金额5000元以上6件,与去年持平。

餐饮住宿类投诉的主要问题是:一是商家未告知消费者相关收

费标准和项目,使消费者被消费、额外消费;二是商家未对其场所内存在安全隐患的位置做出醒目提醒和保护措施,未尽到保护消费者安全的义务;三是消费者损坏物品后,商家以数倍或更高的价格要求消费者做出赔偿;四是不承认、不兑现约定的服务等。

■消费提醒:

订餐时要选择证照齐全、环境卫生整洁的餐饮服务单位就餐,就餐后索取并留存消费票据等有关凭证。网上订餐时,要注意查看商家公示的食品经营许可证、量化分级等信息。在办理住宿登记时要核对预定时间、房间价格、结算方式,并保留好预订信息资料。

热点四： 美容美发、洗浴类高 案值投诉增加

2022年美容美发、洗浴类投诉数量位居服务类投诉第四位。全年发生投诉960件,较去年增加127件,其中案值金额5000元以上42件,较去年增加16件,10人以上群体投诉7件,较去年增加3件。

美容美发类投诉主要涉及美容美发店经常通过“免费体验”的招数来吸引消费者,高价推销美容产品或美容服务项目;一些经营者店铺转让后,消费者被告知需要再充值后才能使用;个别商家借办卡之名敛财。

■消费提醒:

高案值投诉主要集中在美容行业,消费者应清晰认知“医疗美容”和“生活美容”的界限。消费者应谨慎选择美容医疗机构,查看医疗美容机构的资质。消费者在选择医疗美容服务前,要仔细询问可能涉及的费用,要保存好有关消费凭证。

热点五： 教育培训类投诉数量 较去年减少

2022年教育培训类投诉数量位居服务类投诉第五位。较去年投诉量、高案值数量、重大群体投诉量均出现下降趋势。全年发生投诉705件,较去年减少37件,其中案值金额5000元以上21件,较去年减少5件。

教育培训类投诉主要涉及培训机构和培训教师资质不健全、培训机构夸大培训内容和效果误导消费者。

■消费提醒:

消费者在选择教育培训机构时,应注意查看其是否具有相关资质。消费者在选择培训机构时,要仔细阅读合同条款,切莫轻信培训机构的口头承诺。如今消费信贷被引入教育培训服务行业,广大消费者应加强自我保护,避免一次性缴纳高额费用,量入为出,理性消费。