

广东公布六大消费投诉热点难点

# 未成年人沉迷网游大额消费 家长想退款缺乏证据维权难

3月10日,广东省消委会发布了《2019年度广东消委系统消费投诉分析报告》,提出六大消费投诉热点难点。省消委会指出,网游纠纷热度较高,虚拟财产、账号安全成焦点,多起未成年人为游戏充值数千元后,家长难以追究退款。

■新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣

## 1 关键词:网游

### 虚拟财产账号安全成焦点

网络游戏是近年来互联网服务投诉的新热点。消费者反映的问题主要集中在账号无故被封、虚拟财产突然消失或者价值更改、运营商突然停止运营导致玩家权益受损、协议中部分格式条款侵犯消费者权益、未成年人沉迷网游且进行大额消费等问题。

随着互联网不断普及,网络游戏消费者数量以几何级数倍增,市场快速发展,但网络游戏运营商规模和服务质量参差不齐,而相关立法滞后,管理体制不顺,责任不明确,加之因游戏的专业性和特殊性,运营商和消费者双方信息严重不对称,消费纠纷频频发生。

#### 案例

### 孩子充值家长想退款 没证据面临调解无效

多名家长向广东省消委会投诉某网络游戏公司,称家中未成年人用大人手机玩手机游戏,未经其同意充值数千元游戏费用,家长尝试与网游公司沟通退款,对方明确表示不予退还。接诉后,广东省消委会立即联系双方展开调查调解,因家长无法有效举证该充值行为是未成年人操作,缺乏维权证据,最终只能调解无效结案。

## 2 关键词:家电

### 售后和质量问题是重点

2019年,全省消委会系统共处理家用电子电器类投诉45208件,同比增长20.76%,占投诉总量的12.1%。从具体投诉来看,消费者反映的问题主要有售后服务质量不高、维修站点管理混乱、维修收费不透明、保修判定标准存疑、制售假冒伪劣或“三无”产品、货不对板、虚假宣传夸大产品功能等。

质量、售后服务等诸多问题始终困扰消费者,其原因主要有以下三点:一是家用电子电器品种繁多,各项功能和指标缺乏国家统一标准,各类产品性能质量参差不齐。二是相关市场准入门槛低,部分商家诚信意识、服务意识淡薄,不惜采取损害消费者权益等不当手段来谋取自身利益。三是售后服务管理混乱,厂家缺乏对下属维修网点的有效监管,售后服务不及时不到位、维修人员技术不过关导致多次维修、虚报零部件价格、夸大产品故障多收费等情况时有发生。

## 3 关键词:生活社会服务

### 婚介服务成投诉热点

2019年,全省消委会系统共处理生活、社会服务类投诉34267件,同比增长20.02%,占投诉总量的9.17%。从投诉数据来看,该类投诉主要集中于售后服务(14133件)和质量(6520件)两大问题,两者合共20653件,约占生活、社会服务类投诉的60.27%。

从具体投诉来看,该类投诉主要集中在餐饮、住宿、健身、美容美发、婚介等行业。其中,婚介服务已逐渐成为近年来的投诉热点之一。

关于婚介服务,消费者反映问题主要有:一是收费标准、服务项目不透明。同一服务不同消费者收费不一,消费者花大钱未必能买到对应的服务。二是实际服务与宣传大相径庭。部分婚介机构以“优质资源”“终生服务”“包成功”等承诺诱导消费者购买相关服务,事后以种种借口拒不兑现承诺,或者随意应付、敷衍了事。三是设置不公平不合理条款。其中以“收取的服务费概不退还”的条款最为常见。四是售后服务消极。部分婚介服务机构对于消费者的合理要求或诉求拖延处理,甚至置之不理。

## 4 关键词:教育培训服务

### 因培训贷引发消费纠纷

2019年,全省消委会系统共处理教育培训服务投诉17611件,占投诉量的4.71%,同比增长71.21%。从投诉数据来看,该类投诉主要集中在售后服务(7399件)、合同(2892件)、虚假宣传(2322件)三大问题,三者合共12613件,占教育培训服务投诉的71.62%。

从具体投诉来看,消费者反映的问题主要有培训机构和老师资质不健全、教学质量欠佳、虚假宣传、设置霸王条款、诱导办理培训贷等。

因培训贷而引发的消费纠纷近几年屡屡发生,成为教育培训服务投诉中的热点问题。培训机构在宣传时,往往把课程描述得十分美好,而有意淡化贷款的压力,甚至偷换概念,美其名曰分期付款,掩盖其消费贷款的实质。学生往往怀着对学习知识的美好愿景,草率签订培训合同和贷款合同,而忽略了其背后的“陷阱”。后期因培训存在问题想要退款时,一方面面临高额的违约金,另一方面即便成功解约,也仍被贷款公司要求继续偿还贷款,承担高额利息。

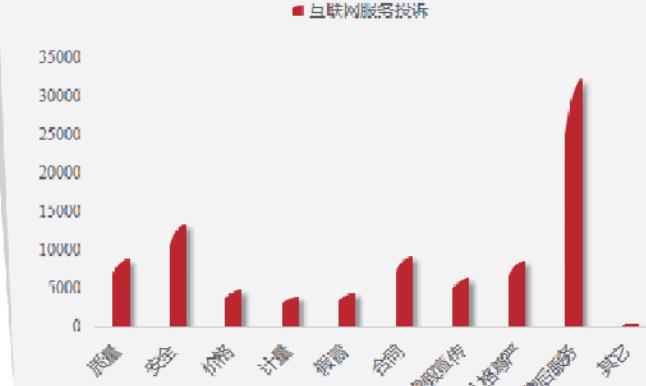
## 5 关键词:预付消费

### 未保留收费凭证维权难

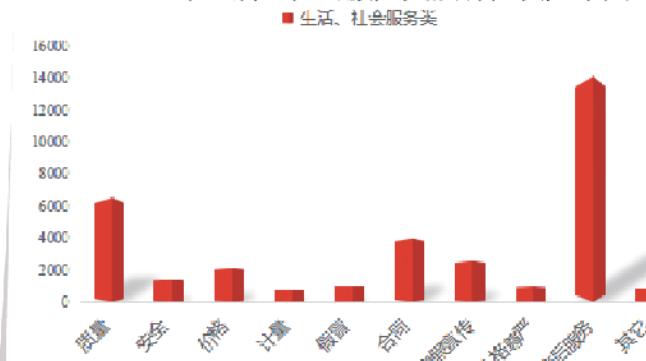
预付式消费存在一定的风险,消费者付款后便处于被动的地位,一旦出现问题,权益难以得到保障。从具体投诉来看,预付式消费中存在的侵权事实主要有商家夸大宣传吸引客流、拒不兑现宣传承诺、商品或服务质量难以得到保障、设置霸王条款、变更后的经营主体拒绝承继原有义务、设置高额的退款门槛、诱导消费者办理各种贷款、商家倒闭跑路等情况。

此外,大多消费者缺乏理性认识,自我保护意识欠缺,忽视预付式消费潜在的风险,在消费过程中也不注意签订书面协议以及保留相关的收费凭证,导致后续维权举证艰难,多以失败告终。

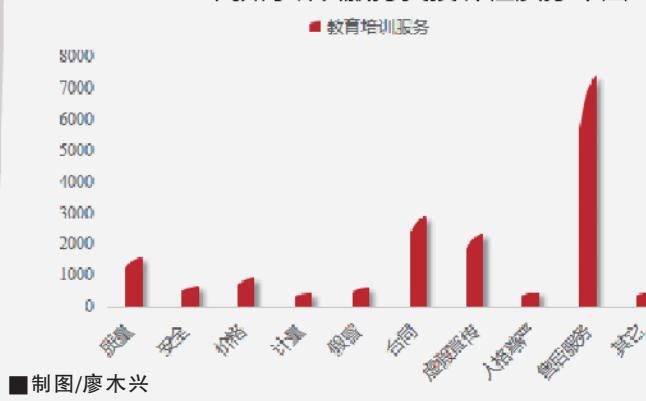
## 2019互联网服务类投诉性质分布图



## 2019年生活、社会服务类投诉性质分布图



## 2019年教育培训服务类投诉性质分布图



#### 案例

### 课程暂停消费者要退钱

### 消委会挽回损失超11万

2019年,多名消费者在深圳市某艺术教育传媒公司报名美术、钢琴、少儿播音主持等培训课程,但经营者在没有提前告知消费者的情况下,突然停止营业,消费者要求退还费用无果,遂向深圳市光明区消委会求助。光明区消委会多次以电话、短信方式联系该公司法定代表人,却一直未能得到对方的回应。鉴于该投诉系群体性消费投诉,涉及人数众多,深圳市消委会和光明区消委会拟将被诉公司信息推送至深圳市公共信用中心等征信机构,向该公司推送了消费维权信用信息告知函。而后,被诉公司法定代表人的亲属主动表示愿意解决消费者的退费问题。通过光明区消委会的不懈努力,最终为147名消费者挽回经济损失11.27万余元。

## 6 关键词:养老机构

### 四大乱象致家人难省心

关于养老机构的消费纠纷主要集中在以下几方面:一是设置不公平格式条款。如某养老机构在格式合同中设定,消费者提前提出中止的,其所收付费一概不予退还。二是随意违约且拒绝承担违约责任。养老机构拒不执行合同条款或者拒绝兑现事前承诺,消费者因约定或承诺无法实现而要求退款终止合同时,养老机构反而要求消费者承担违约责任。三是以诱导、欺骗等方式进行销售。部分销售人员极力渲染养老机构的美好,用大幅优惠、“一床难求”等条件诱导老年人消费,而可能对消费者不利的情形却只字不提。部分养老机构甚至联合外来人员进行虚假宣传、非法集资。四是内部管理混乱。部分养老机构存在配套实施不达标、条件简陋、管理混乱、护理和管理人员资质不符等情况。