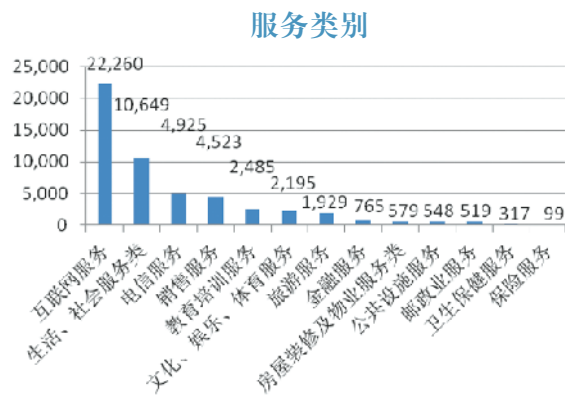
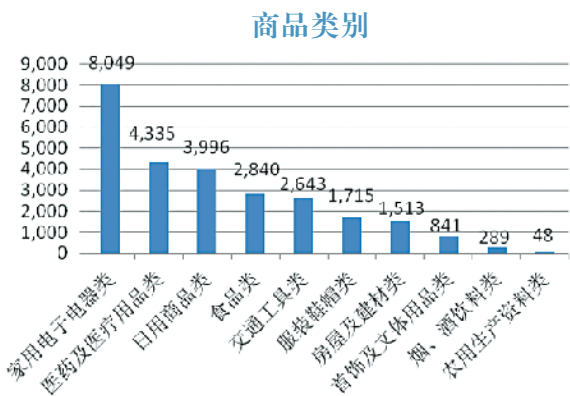
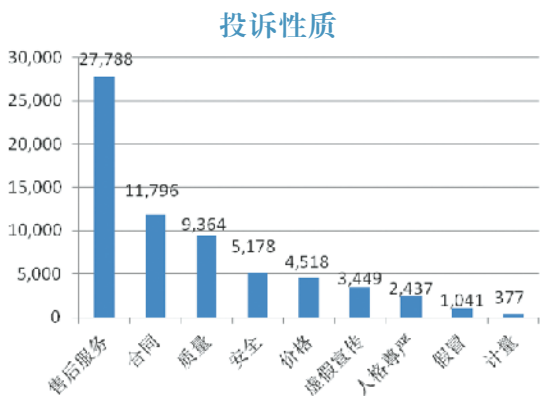


## 城事

一季度广东消费投诉量同比上升近四成,创近年来新高

小孩打赏主播3.7万难追回  
微信上买到病猫退货难

## 投诉热点分析

## 热点 1 / 合同纠纷增长快,旅游出行问题多

受疫情影响,大部分消费者在春节前的消费计划被迫改变或取消,导致合同类投诉剧增,较去年同期大增100.51%,其中旅游、住宿、票务和培训教育等方面合同投诉占比较大。问题最为突出的是旅游类合同投诉,共824件,同比增长635.71%。

**相关案例:**佛山市消费者许女士因疫情影响在1月24日取消了“1月25日北京4人5日团”,及后旅行社以未复工为借口拖延处理退费事宜。佛山市消委会接诉后,立即与该旅行社联系,经过调解,旅行社承诺提供三种方案给消费者选择:全额延期转团、全额退款至旅游卡或解除旅游合同扣除不能返还部分费用后给消费者办理退款。最终,消费者许女士接受旅行社全额退款至旅游卡并签订转存协议的方案。

**消费提示:**文化和旅游部办公厅在1月底下发通知,要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。文旅部下发的相关通知也规定,旅游企业对于不能退还的费用,应提供明确的支出且不能退换费用的证明材料,确保旅行者的知情权。消费者遇到相关情况时,可要求旅行社出具相关证明材料,若旅行社不能出具,则消费者仍有权要求旅行社退还相关款项。

## 热点 2 / 医药及医疗用品类投诉同比飙升18倍

受疫情影响,第一季度防疫用品消费量突然增大,引致相关投诉量也大幅攀升,其中医药及医疗用品类4335件,比去年同期大幅飙升18倍。

**典型案例:**茂名市消费者苏先生2月3日到高州一食品店购买了2000个一次性口罩,合共6000元。苏先生担心口罩安全问题,要求商家出示工商营业执照、生产许可证和检验报告合格证书。商家拒绝,消费者立即进行投诉。接诉后,工作人员前往商家经营场所进行调查,经查,商家经营场所悬挂有营业执照,相关口罩外包装标识清楚,进货票据材料齐全,但商家未能提供生产厂家的营业执照、生产许可证及检验合格报告复印件,商家表示可以联系供货商索取。经调解,商家退还一半货款(3000元)给消费者,消费者退还1000个口罩给商家,双方调解成功。

**消费提示:**消费者应到药店、医疗用品商店和有销售资质的正规超市购买,如在网购买,也要尽量选择大平台、正规企业的专营店、旗舰店等官方渠道购买,购买时还应仔细了解产品适用范围、发货及到货时间等信息。朋友圈、个人推荐或微信群等私下渠道容易购买到三无产品和假冒伪劣产品,或出现发货慢甚至不发货,出现问题不予解决等情况,省消委会不建议消费者通过以上渠道购买商品。

## 热点 3 / 未成年人网络充值纠纷多,网游、直播平台问题大

受疫情影响,全国各地学生处于停课状态或者采用网络课程,因此对互联网使用程度大幅增加。但部分家长对未成年人的上网行为疏于管理,很多未成年人用手机支付的方式在网络游戏平台或直播进行充值,引起消费纠纷。

**典型案例:**王女士向省消委会投诉称,其小孩在王女士不知情的情况下用其手机在某直播平台共充值了37000元用来打赏网络主播。王女士得知后即联系直播平台,该平台则称由于打赏主播是属于二次消费,即从手机上充值到主播平台,再从平台上购买物品打赏给主播,要求王女士提供是未成年人充值的凭证(如家里监控、充值期间聊天记录等),否则无法退款。但王女士家里并未安装监控,小孩也未在充值期间有跟他人的聊天记录,故该费用仍未能退回。

另有消费者向深圳消委会投诉称,其子女10岁,因疫情原因需要上网课,所以使用了消费者的手机,在家长不知情的情况下,小孩被误导3天内在游戏中充值了3275元。经深圳市消委会调解,游戏平台为消费者退回了3275元。

**消费提示:**网络游戏经营者必须切实落实国家有关实名认证制度的规定,如未有效启动未成年人保护机制,对纠纷发生负主要责任。同时,家长对未成年人应加强监管,父母作为监护人,如未妥善管理移动支付账户和密码,对导致消费纠纷和孩子沉迷游戏负有一定责任。

## 热点 4 / 社交平台购物纠纷多,购物前应“步步为营”

通过“朋友圈”购物的消费纠纷越来越多,但大多数的消费纠纷在维权时会遇到商家主体确认难、售后服务难、取证举证难等问题。

**典型案例:**消费者小林在微信上收到一个好友添加申请,对方表示有宠物出售。喜欢养猫的小林马上通过其好友申请,并以200元的价格购买了一只宠物猫。收到后发现小猫精神萎靡,疑似病猫。但卖家不承认,辩称小猫只是普通感冒。小林把小猫送到宠物店就诊,诊断结果是猫患有严重的鼻支炎。小林要求商家退货退款,遭到对方拒绝。广州消委会接诉后,根据消费者提供的商家地址上门核查,发现地址为一高校学生宿舍楼,根本不存在小林所投诉的商事主体,就连唯一的联系方式微信号,对方也把小林拉黑了。根据《消费者协会受理消费者投诉工作导则》第十七条第二款:“没有明确的诉求或者没有真实准确的被投诉方的”,以及第五款:“公民个人之间私下交易或通过非法渠道购买商品或者接受服务的,消费者协会不予受理。”

**消费提示:**消费者应选择正规的渠道购物,如要在“朋友圈”购物则要格外小心,尽量做到“步步为营”:一是下单前看清,尽量要求卖家提供商事主体信息及微信实名认证页面显示的信息,并保留相应的截图,以确认卖家的真实身份;二是付款前先约定,尽量详细地与卖家就商品详情、售后服务等售后条款进行约定,以确保后续存在问题时有据可依;三是沟通时要留证,与卖家沟通时尽量通过文字而非语音约定交易细节,并截图保存证据。

4月13日,广东省消委会发布了2020年第一季度广东消委会系统消费投诉分析报告。一季度,广东全省各级消委会受理消费者投诉97364件,同比上升39.62%,创近年来新高;为消费者挽回经济损失1.06亿元,同比下降23.65%。

省消委会分析,一季度全省消费投诉量比去年同期大幅上升近四成,主要因为涉疫投诉拉升整体投诉量,其中医药及医疗用品类、旅游、餐饮类合同投诉同比上升幅度大,同比均超过一倍,直接拉升了全省投诉总量。受疫情影响,在第一季度大部分商户店铺处于停工停业状态,直接影响消费投诉处理。疫情期间消委会组织采取措施得当,全省各级消委会接待消费者来访和咨询约26682人次,支持消费者起诉14件,收到消费者表扬信和锦旗62封/面。

从投诉性质看,第一季度投诉最多的是售后服务问题,共有投诉27788件,占投诉总量的28.54%;其次是合同问题,有11796件,占投诉总量的12.12%;第三是质量问题,有9364件,占投诉总量的9.62%。

从投诉类别看,第一季度,服务类投诉占比最大,为53.20%,上升2.81%;其次是商品类投诉,占比26.98%,比去年同期下降6.54%。

服务类投诉中,互联网服务类投诉占比42.98%,位居首位,其次是生活、社会服务类,占比20.56%,电信服务类占比9.51%。

■采写:新快报记者 王彤  
通讯员 粤消宣