

广州市消委会：

同比上升 16%，

2020 年五大受理投诉热点及案例 |

发布会上，广州市消委会还公布了 2020 年五大受理投诉热点及案例。

3月11日，广州市消委会召开了2021年“3·15”信息通报会。据悉，2020年，广州全市消委会共接待消费者来访和咨询11132人次；受理消费投诉157525件，较2019年同期上升了16%；经消委会调解并达成和解的有102126件，达成调解率为68.46%，为消费者挽回经济损失7564.69万元。

从受理消费投诉归属的行政区域来看，天河区、番禺区、白云区、黄埔区和海珠区位居前五位，受理量分别是32473件、21395件、20872件、17418件和16620件，受理之和占全市受理量的69.05%。

2020年各类的商品和服务投诉量普遍增加。数据显示，投诉量排在前五位的商品服务类别有：生活社会服务类29091件，占总投诉量18.46%；互联网服务20693件，占总投诉量13.30%；日用商品类13806件，占总投诉量8.76%；家用电子电器11352件，占总投诉量7.20%；服装鞋帽类10296件，占总投诉量6.53%。以上五项合计占总投诉量的54.11%。记者了解到，生活社会服务投诉量较2019年增加72.48%。纠纷集中在餐饮服务、住宿服务和美容美发等消费领域。尤其在疫情初期，该类投诉增长迅猛。

2020年的服装鞋帽类商品进入投诉量前五位，较2019年增加186.80%。民众对服装鞋帽等生活用品的市场需求量依然较大。加之疫情期间，消费者有更多的时间宅家网购，也促使此类商品的销售额直线上升。消费增加，投诉也随之增加，消费者投诉的问题集中在质量方面，涉及案件有4551件，反映的问题包括了商品做工粗糙破损、褪色变形和存在异味等。

出行、旅游、餐饮 消费纠纷 呈多点爆发

热点1

2020年受疫情影响，与之相关的如交通出行、旅游服务和餐饮住宿等消费投诉增多。尤其在疫情初期，因防控需要，消费者纷纷要求免费取消飞机航班、酒店住宿、游乐场、餐饮服务等预订单，但商家以不可抗力为由拒绝退款或者收取不合理的成本费用。

宽带服务投诉 仍然是重点

热点2

2020年互联网服务的投诉量虽较以往下降，但是整体占比依然不低。消费者反映强烈的问题主要是因线路改造导致断网无法恢复，运营商承诺退款，但实际上久拖不退。还有不少投诉是关于宽带出现故障

后，个别运营商售后服务跟不上的纠纷。此类问题遇疫情就更显突出了，运营商未能顺应实际变化及时制定应急处置方案和灵活的补救措施，导致消费者较长时间不能使用宽带，影响了日常生活和学习。

房屋装修服务投诉成为新增长点

据统计，2020年广州消委会接到有关家装类服务（含定制家具）的投诉有上升趋势，投诉热点包括：装修材料猫腻多、装修合同套路多、隐蔽工程缺陷多和定制家具问题多。另外，多个区消委会收到了多宗反映商家以代理合同替代装修合同，套路消费者掉陷阱的房屋装修案件。

案例1 刚收楼就发现水管生锈



■业主曝光在自家房屋装修过程中挖出的水管。

广州新世界凯粤湾楼盘业主集体联名广州市消委会反映小区内刚收楼的楼盘水管存在严重生锈问题。该楼盘收楼不久，便陆续有小区业主在业主群内吐槽：生活用水前端水有臭味，新装的滤水器滤芯使用不足一周变色发黄，拧下花洒水龙头发现很多小碎石及锈……随后，陆续有业主曝光在自家房屋装修过程中挖出的

水管图片及现场视频，水管外表锈蚀严重，锯断的水管衬塑内壁也清晰可见黄色的锈混合着泥沙垢。

业主们多次通过物业与开发商交涉，要求提供分户验收表、水管材料检测报告及隐蔽工程验收等有关文件，并更换生锈的水管。开发商一直未正面回应，只是授权物业公司解释：虽然该楼盘的业主是2020年才收楼，但该楼盘是2015年修建，2017年项目竣工验收合格，至今已5年，水管生锈为正常物理现象。

随着时间的推移，业主们发现更多“疑点”：为何衬塑的水管内壁也有锈？如果水管质量合格，短短几年时间就锈蚀到比十多年楼龄的楼盘水管还要厉害，原因是什么呢？于是，有业主拆卸下家中的锈迹斑斑的水管，来到市消委会进行投诉。

市消委会调查发现，从开发商提供的材料显示，该楼盘使用了天津市必某制钢有限公司生产的“★达”牌衬塑复合钢管，品牌是天津著名商标。经电话联系，厂家认为：“一、产品上有品牌Logo并不一定就是我厂的产品（即不排除是假冒商品）；二、即使使用了合格产品，钢管在环境影响下表面可被侵蚀。国家给排水工程施工规范中对埋地金属管材从运输、保管到施工过程中均要求采取有效措施防止损坏或腐蚀。首先必须要做防腐处理，再者不同的环境要用不同的处理方法，如措施不当就有损坏和腐蚀情况发生。合格的衬塑复合钢管设计使用寿命达50年，防腐层的完好程度直接影响管道的使用寿命。”

开发商提供的书面回复显示，该楼盘的管道防腐措施为“室内埋地涂热沥青两遍防腐”，基本符合要求。但从多户挖出的水管表面来看，表面没有任何涂刷沥青的痕迹，即使是部分没有锈全的地方（还能清楚看到品牌标识）亦未见沥青的痕迹。另外，在开发商提供的《建筑给水排水及采暖（分部）隐蔽工程验收记录表》中亦无记录任何防腐措施。

之后，市消委会多次联系开发商督促跟进，开发商的处理态度始终较为消极，处理问题的进度缓慢。截至目前市消委会

并未收到业主表示撤诉的意愿。

案例2

花 25322 元定制橱柜却不省心

倪小姐计划家里装修时重新制作橱柜。为了省心，她选择了一家在定制家具行业中具有较高知名度的企业。销售人员表示最近有个优惠套餐，只需19999元就可以搞掂整套橱柜，于是倪小姐按照格式合同的要求全额交了款项。在设计师上门量尺后，销售人员才提醒倪小姐优惠套餐是有限定的面积数，现在她家厨房的实际面积因为超出了套餐标准，价格需调整到25322元。倪小姐只能另补了差价。

商家按期安排送货后，却迟迟未安排师傅上门安装。倪小姐才发现合同只约定了送货时间，却没有约定安装完成的时间。她只能天天催商家，好不容易盼到橱柜安装好，倪小姐又发现不少细节上的问题：

首先是台面石的拼接很粗糙，有些地方容易藏垢积水，日常不好清洁；其次是炉灶下方抽屉面板上的透气孔与当时她选择的样式不一样，现在的孔径容易导致小虫子进入抽屉；第三是设计师虽然预留了安装洗碗机的位置，却没有考虑到不同型号洗碗机的尺寸，导致橱柜设计的深度不够，安装后的洗碗机突出于橱柜，阻碍了旁边柜门的打开；第四就是在使用一个月后，洗手盆下面的水管有渗漏的问题。为此，倪小姐多次和商家沟通反映，师傅虽然多次上门进行了处理，但是效果不如人意。

市消委会分析，目前，国家没有统一的定制家具的强制性标准。2016年发布的《全屋定制家居产品》行业标准，也只是对门窗、吊顶、橱柜、卫浴等家居定制产品，无法适用到现今市场庞大、扩张迅速的定制家具行业，更难以满足消费者越来越高的品质要求。对此，其呼吁：在国家标准尚未完善的情况下，行业协会应尽快制定行业服务标准，自律和规范行业内商家的经营行为，促进该行业的健康有序发展。