

去年受理消费投诉157525件

服装鞋帽类商品进入投诉量前五位

热点4 网购消费服务矛盾凸显

2020年的疫情期间,很多消费者选择通过网络购买日用品、生鲜食品和防疫产品,相关投诉为此增多。消费者反映,商家宣传与实际不符、商家不履行“七日无理由退换货”、单方“砍单”以及社交平台也趁“疫”售假、诱购。另外,“直播带货”这一新兴的消费模式也带来了“参与销售主体多且责任不清晰”、“涉嫌虚假宣传”和“售后维权难保障”等新问题,侵害消费者合法权益。

案例1 网购却被“走线下”换货

双十一期间,消费者在某直播平台里抢购了一双原价489元的运动鞋。该鞋子提前预付50元定金并在11月11日零点抢购,到手价是353元。收到鞋子后,消费者发现鞋子偏大,于是想更换小一码。在页面上没有申请换货的提示。客服向消费者答复,只能先退货,然后重新下单。此时,消费者发现该鞋子原来的购物链接已经失效,相同鞋子在该旗舰店里已

经是另外一个链接,而且恢复了原价。经沟通,客服答复同意给消费者换货,但消费者必须按照其要求,先将鞋子寄回到一个指定的地址(非商家接受退货的地址),商家收到后再重新给消费者发货。而且都是线下操作,不能走平台操作。广州市消委会分析,消费者并不是希望退货,而是要求换货。也就是说,消费者

并不是主张合同解除,而是主张合同变更。按照《合同法》的规定,合同变更需要按照当事人意愿,而且不违反强制性法律法规。因此,消费者提出来换货要求,并不等于商家就有给予换货的法律义务。换句话说,案例中商家的客服答复“只退不换”并没有违反法律规定。市消委会认为,“走线下”换货的方法风险很大,不建议消费者冒险。

案例2 直播玩噱头“免费送玉石”

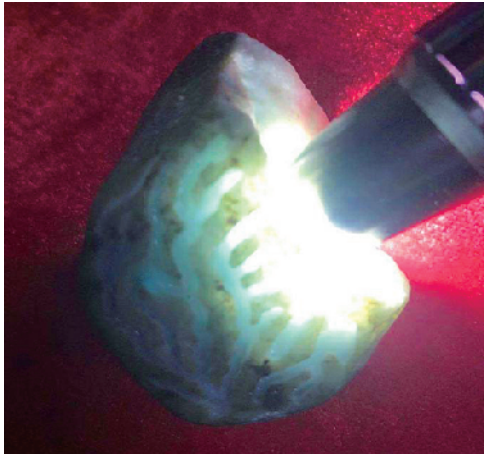
消费者在浏览某平台的玉石饰品直播间时,被一家名为“缅甸原石”的直播商家吸引。该商家声称只需要付10元邮费,即可获得免费赠送玉石一块。出于好奇,消费者联系了商家并提出想获得一块免费玉石。商家使用强光手电筒检验这块“免费玉石”。从消费者提供的截图照片来看,这块“免费玉石”纹路比较深且密,但难以从图片上看出石头的材质和颜色。

随后商家又表示,根据他们多年的经验和专业眼光判断,这块原石里面百分百是翡翠,肯定价值不低,并宣称只要支付“低廉”的加工费,就可以帮消费者把原石加工为平安扣等。该消费者就拍下并支付了120元加工费。

几天后,消费者就收到商家寄来的平安扣成品,越想越觉得不对。寄来的平安扣色泽偏白,而且通透度和水润度都一般,跟“地摊货”没什么差别。而且对照商家给消费者展示的原石照片,消费者认为两者根本不是同一块石头,于是大呼上当。消费者试图联系商家,要求“七天无理由退货”。但商家以商品为定制产品,不属于“无理由退货”范围为由,拒绝为消费者退款。

消委会呼吁广大消费者,在直播间观看直播,必须保持清醒的头脑。直播间为了增加粉丝量和

关注度,往往会以诸如“免费送”为噱头,吸引消费者停留观看。部分商家还会刻意安排人员冒充粉丝,在直播间屏幕上大呼“喜欢”“抢购”等信息,故意营造“机不可失”的销售氛围,蒙蔽消费者的眼睛。如果在考虑后认为确实需要购买的,消费者应当在下单前向客服问清楚商品的具体情况并截图保留,避免事后货不对板发生纠纷但无法举证。



■对照商家给消费者展示的原石照片,消费者认为原石与收到的平安扣不是同一块石头。



热点5 预付费消费痛点依旧存在

2020年,一些经营者资金周转出现困难,难以按照承诺履行合同;还有部分中小企业关门停业、破产,导致相关纠纷数量激增。被投诉的行业覆盖教育培训、美容美发、运动健身、婚纱摄影、驾校培训等多个服务领域,涉及的金额少则数千元,多则上万元,严重侵害了消费者的合法权益。



■新华社发

案例 健身房续费容易退款难

2019年4月,消费者刘女士到单位旁边西湖路63号的广州力美健光明会所办了一张会员卡,购买了28节普拉提私人教练课程,共花费11900元。2020年8月,教练告知刘女士有优惠活动,力劝她加购课程。刘女士想着利用自己午休时间可到该会所进行锻炼,于是续交了2300元的年费(期限是2021年1月30日至2022年4月1日),同时又以36124元的价格增购了47节常规课程和40节康复课程。

不料,续费才三个月,刘女士就收到了光明会所停业通知。与经营者协商后,对方提供了三个处理方案:一是会员可调整到其他会所上课,但最近的会所离原址约2公里路程;二是会员可转让剩余课程,但需承受因转让产生的20%~30%价值贬损;三是可选择退款,但需扣除实付金

额30%手续费。刘女士认为,现在是由于健身会馆的原因,导致自己不能继续在原址锻炼,过错责任在对方。

市消委会组织争议双方进行现场调解时发现,会所格式合同字体迷你行距小,关键信息不显著。消委会提醒企业,其退费规则复杂,双重扣费不合理。此外,会所还免除经营者自身责任,加重消费者责任。因双方协商未能达成一致,广州市消委会只能依法予以终止调解。

为此,消委会呼吁经营者应先做到守法经营,再向诚信经营提升。在此也郑重提醒广大消费者:在与商家签订各类健身合同时,应先擦亮双眼、仔细阅读各条款,尤其是退款条款。对于各种预付式的消费,须做到货比三家,明明白白消费,理性面对各种促销折扣,谨慎消费。