

3月15日是国际消费者权益日,记者从广东省消委会获悉,2020年全省消委会系统共受理消费者投诉394258件,占全国消协总量40.14%,继2019年之后再创历史新高。全省各级消委会为消费者挽回经济损失约3.23亿元,同比下降38.82%。

■新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣

广深两市投诉量占全省九成

数据显示,2020年服务类投诉248215件,占总投诉量62.96%,是商品类投诉的1.8倍,与2018年1.3倍、2019年1.5倍相比,服务类投诉比重逐年增加并拉大差距。

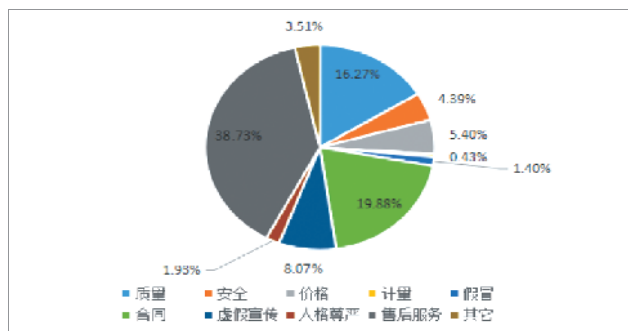
2020年广东消费投诉仍然高度集中于广州、深圳两市,两地投诉量共356562件,同比增长7.21%,占全省90.43%,其中深圳199037件,占全省50.48%,广州157525件,占全省39.95%。珠三角其他地市投诉量同步增长,江门、佛山和肇庆同比分别上升215.63%、171.62%和80.06%,升幅排在全省前列。珠三角九市消费投诉量合共382956件,比2019年增加24393件,占比97.13%,数量和比重不断上升。

新型合同纠纷、网游纠纷等成投诉热点

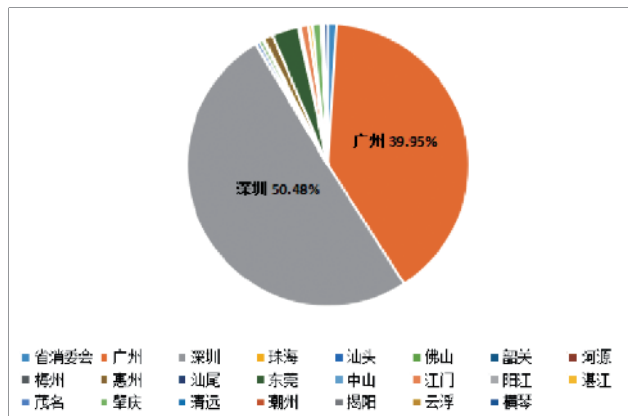
省消委会副秘书长黄冠英指出,从投诉热点来看,2020年,受新冠肺炎疫情影响,医疗、旅游等相关领域投诉快速增多。预付式叠加消费贷、直播带货新问题等新型消费成为投诉热点;新型合同纠纷、网游纠纷、汽车投诉等传统消费也出现了新问题。

据悉,近几年长租公寓因房屋租赁市场发展而炙手可热,快速扩张。因一般租客难以承受一次性缴纳大额租金,消费贷款应运而生。2020年包括蛋壳在内的各长租公寓引发的系列消费问题备受关注。

传统消费领域中出现的新型合同纠纷同样值得警惕。据悉,多地消委会接到关于房屋装修合同变销售代理合同的投诉。一些家装企业以低价、优惠诱导消费者签订销售代理合同,将装修消费变成产品代理,将消费者变成销售代理方,以此逃避法律约束,变相增加消费者责任和风险;事后又以各种理由要求增加费用,严重侵害消费者权益。此类投诉,因消费者在证据上处于不利地位,而成为维权难点。



■投诉性质比例图



■2020年广东省部分地市消委会系统投诉量

2020年广东消费者投诉 直播带货、长租公寓



十大消费维权典型案例

1 2019年5月交房没兑现 开发商称因疫情“不可抗力”

2020年3月,湛江市消委会接到消费者徐女士投诉,称其于2018年花377662元在湛江购买了一套商品房,根据合同,开发商应在2019年5月30日前交付房子。但时至2020年2月29日,依然没能交房。消费者根据合同规定提出赔偿,开发商却以“疫情不可抗力造成延误,不承担赔偿责任”为由拒绝。之后,陆续有70多位相同经历的消费者也进行了投诉。

消委会组织调解后,开发商承认逾期交房事实,但坚持造成逾期交房的主要原因是新冠肺炎疫情影响,属于不可抗力,不愿承担赔偿责任。31名消费者不接受以上方案,于是消委会代理消费者向法院起诉。经过法院审理,消费者胜诉,判决地产商向徐女士支付逾期交房违约金51928元。消委会又分别支持其他消费者诉讼,最终30多名消费者合计获得赔偿150多万元。

2 涨学费、取消学位……深圳某国际学校“真霸王”

2020年“3·15”期间,众多消费者向深圳市消委会反映,深圳某国际学校在疫情期间,大幅上涨学费、违规收取下一学年学位定金、以未交定金为由取消学生学位、提供的网课教学质量差、报复性劝退学生拒不退费等各种问题。

深圳市消委会在与对方沟通无果后,将情况反映至市教育局,并与教育部门联手,最终促使该校

做出让步,愿意为网课质量差对幼儿园班级相关学生退还15%学费,但对其他“单方面取消部分孩子学位”等问题却拒绝整改。深圳市消委会一方面支持部分家长向法院提起诉讼,另一方面将相关证据移送行政部门立案处理。11月11日,该案审理终结,消费者胜诉,法院判令该国际学校双倍返还一名家长定金。

3 养老服务“货不对板” 退款居然要先补尾款

2020年9月,广东省消委会接到消费者孙先生夫妇投诉,称其去年受某养老院接待员诱导,在未与子女商量情况下,与养老院签订了为期12月的服务合同,并缴纳2万元订金。之后发现,养老院实际情况与之前承诺完全不符。孙先生要求解除合同、退还订金。但养老院称只能在补齐17.8万元尾款后办理转让。无奈之下,孙先生只好先补齐尾款。

而交齐尾款后,养老院却推诿拖延,不予办理转让,多次联系沟通后,也才勉强同意退还70%费用。

消委会介入后,养老院仍以各种理由坚持不能全额退费。经一个月努力,养老院终于同意仅扣除6千余元违约金,其他款项全部退还消费者。同样遭遇的还有几位老人,最终消委会共为他们追回养老钱60余万元。

4 “燃气报装费”早已取消 云浮一地产商还收了50多万

2020年6月,云浮市云安区消费者权益保障中心(消委会)接到消费者投诉,称其购买某楼盘商品房,在房屋交付时被地产商收取了2800元燃气报装费。消委会核查,发现该地产商以“燃气报装费”共向192户合计收取了53.76万元。

消委会研究认为,“燃气报装费”属于政府已明

令取消的收费项目,地产商行为已涉嫌违反价格法等相关法律法规。消委会采取“诉转案”(将消费投诉转为行政立案)方式为消费者维权,遂联系云浮市云安区市场监管局共同进行调查处理。最终,区市场监管局依法对违法单位进行了处罚并责令退还多收消费者的费用合计53.76万元。