

## 城事

《广东消委会系统2021年第一季度投诉情况分析报告》发布,披露消费者关注领域——

# 养老、装修、售后服务成投诉热点

4月29日,广东省消委会发布了《广东消委会系统2021年第一季度投诉情况分析报告》。新快报记者了解到,广东商品和服务类投诉比重差距近年来首次缩窄。养老、装修、售后服务成为一季度投诉热词。

一季度,广东各级消委会共接待消费者来访和咨询约2.5万人次,处理消费者投诉80125件,为消费者挽回经济损失6228.89万元。其中,因经营者欺诈行为受到加倍赔偿投诉73件,加倍赔偿金额约27.82万元,各级消委会接赠锦旗或表扬信19面(封)。

■新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣



■一季度,广东各级消委会共接待消费者来访和咨询约2.5万人次。3月15日,广州市荔湾区举行国际消费者权益日宣传咨询活动。

新快报记者 郑慧晶/摄

## 商品和服务类投诉比重差距 近年来首次缩窄

一季度,广东省内的消委会系统共受理服务类投诉47636件,同比减少8.02%,占投诉总量59.45%;受理商品类投诉30269件,同比增加15.22%,占投诉总量的37.78%。

省消委会相关负责人指出,近年来,服务类投诉比重一直处于增长,与商品类投诉差距持续拉大,今年一季度比重差距达到1.57倍,但首次出现缩窄。

## 疫情受控

### 带动总投诉量同比下降近两成

一季度,广东全省各级消委会处理消费者投诉80125件,同比下降17.70%。因疫情得到控制,去年一季度增长迅猛的医药及医疗用品类、销售服务类、旅游服务类投诉数量回落,同比分别下降83.80%、74.22%、72.01%,带动总投诉量下降近两成。但从近三年连续情况看,今年第一季度比2019年同期增长近15%,恢复正常增长速度,反映广东消费投诉整体处于平衡增长态势。

## 广深消费者“最爱”投诉 数量占全省九成

全省消费投诉地区分布仍不平衡。深圳、广州两市处理消费者投诉数量高达73146件,占全省投诉总量的91.28%,其中广州占比45.65%,深圳占比45.63%。

从原因分析,消费投诉量向来与各地经济社会发展和消费活跃程度密切相关。以互联网服务投诉为例,一季度广州、深圳两市共受理21943件,占了全省同类投诉的99.15%;再如生活、社会服务类,广州、深圳共受理8647件,占全省该类投诉的九成多。这均与广州、深圳消费量大、消费类型丰富相关,也是广东多年反映在消费投诉上的特点。

## 科技驱动,精准赋能

# 华夏银行广州分行探索场景化金融新生态

随着金融科技的发展,场景化金融已悄无声息地来到人们生活中。华夏银行广州分行以科技为支撑打造金融生态,在构建金融生态层面强化科技驱动,自建内部生态场景,融合外部生态场景,向客户精准输出银行金融服务能力、数字化能力,通过技术平台、产品组合,实现金融服务的全面延伸。

该行不断深入研究互联网金融的发展趋势,探索互联网场景化服务模式。围绕“垂直行业+产业金融”思路,更加敏锐地挖掘、创造和满足客户的需求,在行业应用发展的基础上,形成立体化的服务模式。

一是强化平台服务能力,积极推进

## 退款难索赔亦难 美容健身消费投诉增长快

近年来,美容健身服务一直是消费者投诉的热点和难点,呈现增长快、金额大、涉及人数多、调解难度大等特点。4月29日,

《广东省消委会美容健身消费投诉专项分析和消费提示》同步发布。新快报记者了解到,2021年一季度,广东消委会系统共受理美

容健身服务行业投诉共4584件。虚假宣传、预付式消费、随意定价等是该领域的投诉重点,消费者往往遭遇退款难、索赔难。

### ●案例1 花3999元购买优惠套餐

2021年1月22日,消费者叶小姐及其朋友到某美容店,计划消费在支付宝口碑上购买的“小气泡清洁”服务。到店后,店长及工作人员引导叶小姐及其朋友进行皮肤测试,并推出诸多优惠套餐,但叶小姐表示拒绝。店长被多次拒绝后,称让叶小姐先做一个180元的优惠套餐试试效果。叶小姐同意,并支付了180元做一个皮肤管理项目。项目结束后,店长

### 事后想退款遭拒绝

再次推销。最终,叶小姐两人均购买了3999元的优惠套餐。次日,叶小姐两人考虑再三,与美容店方沟通,要求退卡退款,但该店拒绝退款。叶小姐无奈之下向广东省消费者委员会投诉。

接诉后,省消委会与美容店联系。美容店工作人员表示,消费者在门店购买的是一个实物产品套盒。该产品在付款之后已写上消费者名字,无法二次销

售给他人,所以不能退款。对此,省消委会提出质疑:美容店是否在完全告知消费者的情况下,征得消费者同意才拆封此美容产品套盒?经省消委会的问询督导,美容店工作人员同意与消费者协商,在消费者不要套盒的情况下,扣除其一定违约金后退还剩余费用。最终,美容店扣除100元后将剩余费用返还消费者。

### ●案例2 美容后“烂脸” 美容医院仅同意退还服务费

消费者孙女士于2020年12月13日在一家美容医院进行面部生物活性骨填充手术,疑因美容医院填充的生物活性骨材料受污染,造成消费者面部注射部位反复出现发炎肿胀、化脓等症状。美容医院对消费者术后出现的这些症状只是做了简单处理,即取出注射物和化脓的组织,并进行输液消炎。因注射部位出现化脓,故需开放伤口保持引流,导致消费者术前在口腔医院花1.5万元定制的隐适美牙套(隐形牙套)无法佩戴,需

要重新定制。

消费者向美容医院提出,必须解决其面部反复发炎问题、退还服务费,另再赔偿其经济和精神损失10万元,但经多次交涉,美容医院仅同意退还其服务费39800元,并补偿5000元或赠送2支玻尿酸。无奈之下,消费者向广东省消委会投诉。

省消委会接诉后与美容医院方面沟通,美容医院负责人承认美容医院对于消费者术后发生的发炎肿胀等问题负有一定责任,目前消费者发炎肿胀问

题已解决,后续会免费为消费者定期复查,但不接受10万元赔偿,只能退还所有服务费并额外补偿5000元,如消费者索取误工费则需提供月收入凭证。对此,消费者反馈发炎肿胀问题未解决,仍坚持10万元赔偿诉求。

经沟通协调,消费者与美容医院达成共识,双方对和解协议中的部分条款进行了修改,美容医院除退还所有服务费外,还承担误工费、隐形牙套更换费用,并赔偿5000元,合计66800元。目前,消费者已收到该笔款项。

## 建议

针对上述案例,省消委会建议,在创新监管方式方面,引入第三方监管。对于采用预付式消费的商家,引入第三方机构对预付式款项进行存管,保证资金安全。此外,探索先行赔付。经营者向

## 引入“后悔权”制度 消费者在合理期限内可退货

监管部门或指定机构交付保证金,若发生侵权行为可用保证金进行先行赔付。

此外,引入“后悔权”制度。针对美容健身的很多消费纠纷主要症结在于预付式消费,建议引入消费“后悔权”制

度,让消费者付款后有一段实际了解商品和服务的过程,赋予其在合理期限内拥有后悔的权利,同意其退款退货。

现金管理平台。通过系统客户端、API接口对接等多种形式,为政府、事业单位、大型国企、上市公司提供支付结算、资金归集、账户管理等一揽子线上金融服务。加强与资本券商、保险、政府的合作,围绕大湾区科技企业全生命周期金融服务需求,积极运用科技手段打造集企业融资、资本运作、发展规划、财富管理、公司治理等于一体的金融服务,丰富企业融资产品体系。

二是加强银企合作紧密度,通过金融科技为客户提供更便捷高效的金融服务。该行致力为湾区9个地市政务平台服务,加强银政信息互通,已成功对接佛山市税务局,通过自主开发创新产品,直

接对接税务、工商等官微官网,为中小企业、个体工商户等提供在线注册、签约、缴费等金融功能,推动“商事登记+金融服务”的全程电子化,为政务类平台赋能,加强银税互动。

三是聚焦产业互联网,着力提升平台通宝综合收益贡献度。该行重点布局互联网物流运输、自有类线上商城,深挖线上水运、陆运物流平台和商城的支付结算需求,与湾区主流互联网平台、头部金融科技企业对接合作,推动供应链业务、湾区特色产品实现移动化、线上化,积极融入湾区互联网生态圈。

同时,在交易场景精准服务客户方面,华夏银行广州分行积极利用综合支

付平台产品拓展各类公共事业、缴费、基金保险等金融机构和消费互联网、产业互联网商户,通过深挖客户需求,为商户提供量身定做的支付业务解决方案。另外,该行积极引入各类智慧物流、智慧城市等场景行业技术服务商,联合搭建华夏银行广州分行支付服务生态体系,整合服务商资源,进一步丰富生态圈建设。

下一步,华夏银行广州分行将继续推进场景化、数字化和智能化金融服务转型,加强与粤港澳大湾区各级政府的联系合作,协助推动全省基础设施建设,为重点公路、铁路、港口等重大项目提供配套融资服务,融入当地主流经济,全力支持广东实体经济建设和发展。