

广东省消委会发布2022年消费投诉分析报告

处理消费者投诉40万件 挽回损失2.66亿元

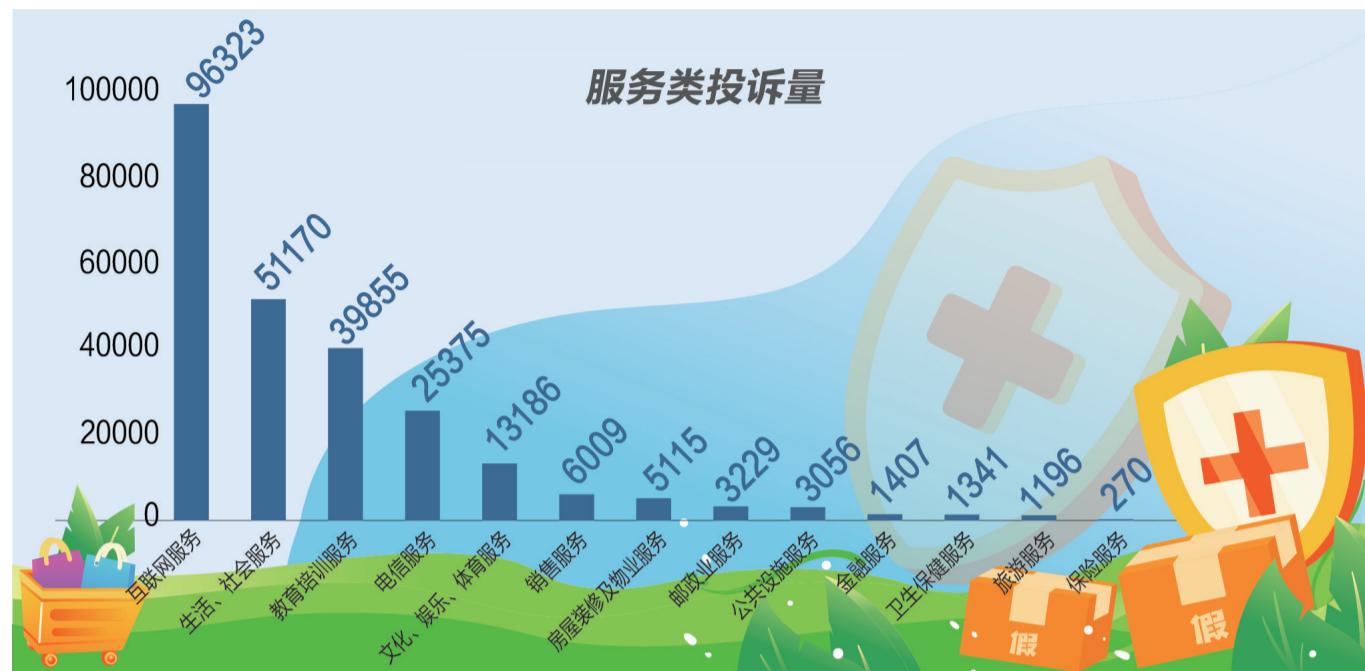
新快报讯 记者王彭 通讯员粤消宣报道 2022年,广东全省各级消委会共处理消费者投诉400237件,为消费者挽回经济损失约2.66亿元。

3月13日,广东省消委会召开信息通报会,发布《2022年度广东消委会系统消费投诉分析报告》(下称“报告”)。省消委会副秘书长黄冠英介绍,2022年,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询约24.17万人次,同比增长94.03%,处理消费者投诉400237件,同比上升4.22%,为消费者挽回经济损失约2.66亿元,同比下降26.70%。因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿投诉486件,加倍赔偿金额约57.86万元。全省消委会收到锦旗和表扬信107面/封。

黄冠英指出,2022年受国内外经济形势和疫情反复等多种因素影响,大多数行业出现经营困难,投诉较为集中的生活社会服务和教育培训领域中,商家结业歇业甚至倒闭“跑路”情况较多,消费投诉无法正常处理,消费者预付款项不能追回,导致挽回经济损失数和赔偿数额下降。

值得注意的是,“考公”培训火热,相关维权问题成热点难点。据不完全统计,自2022年以来,仅省和广深消委会就收到关于某公考培训机构投诉382件,涉及金额共计1127.67万元。投诉热点包括合同违约,不兑现“不过退款”约定,或以各种理由拖延退款。因“考公”成功概率相对较低,投诉涉及人数多、金额高(平均每件涉案金额2.95万元)。省消委会呼吁相关机构,在自查的基础上,研究采取更为合适的经营模式,最大限度减少消费投诉,维护市场稳定和消费信心。

此外,医药及医疗用品需求大,相关投诉量快速上升。2022年,全省消委会共处理医药及医疗用品投诉4459件,同比上升18.18%,投诉主要集中在12月份,其中西药1292件,同比上升49.19%;医疗器械1299件,同比上升34.06%。分析认为,因疫情期间,消费者对涉疫药品、医疗用品需求快速提升,而市场在短时间内无法保障供应,因此导致产生消费矛盾纠纷,属正常现象。但部分商家打着疫情旗号哄抬物价,扰乱市场秩序,逃避经营责任,侵害消费者权益,则不能容忍。



十大消费维权典型案例(部分)

案例 ① 汽车延期交付 想先提车还得加价

案例:由于2022年佛山新能源汽车补贴政策截止时间为4月30日,南海区里水镇某新能源汽车经营者在2022年第一季度迎来了大量订单。3月,该车生产所在地暴发疫情,导致厂家的交付能力直线下降,消费者提车时间被无限期延后,经营者以疫情属于不可抗力为由,拒绝承担责任,并提出如消费者不想影响后续汽车补贴领取,

可加价优先提车。消费者无奈之下,纷纷向佛山市南海区消委会求助,相关投诉激增至42单。

对此,南海区消委会工作人员结合经营者实际交付能力、违约责任以及汽车补贴标准等,积极与经营者、消费者沟通协商。在工作人员的多番努力下,最终35位消费者在经营者确保交付时间不影响补贴

领取的情况下选择继续等待原价提车,4位消费者选择直接退款,一宗群体性消费纠纷成功得到化解。

统计数据:2022年,全省消委会共处理交通工具类投诉18643件,其中汽车及零部件投诉15167件,占该类总量的81.35%,同比增长8.51%。相关投诉也成为广东省2022年消费维权的热点难点。

案例 ② 丰胸注射物被偷换 女子身体遭了罪

案例:消费者刁女士2022年4月通过微信向梅州市兴宁市某美容店负责人预购了1万元的某知名品牌丰胸项目。当天,该负责人带刁女士前往梅县区另一美容店,在刁女士另外支付2.5万元后,由该美容店工作人员为其注射了丰胸产品。事后,刁女士感觉乳房胀痛难忍,到医院检查

发现乳房内有阴影,随即与该店负责人沟通维权,多次协商无果后向兴宁市消委会求助。经调查,该店负责人未经刁女士同意,擅自为其注射了其他品牌产品。调解员根据事实开展了耐心、公正的调解,双方最终达成协议,经营者一次性补偿刁女士10万元。

统计数据:2022年,全省消委会共处理美容美发投诉15510件,同比上升24.85%。其中涉及医疗美容投诉1927件,占美容美发投诉的12.42%。报告认为,医美的健康发展还须从立法立规、行业自律、社会共治等方面加以努力,消费者也要正确选择、理性消费。

案例 ③ 收楼时额外收780元水表费

案例:2022年11月至12月,云浮市罗定市消保中心陆续收到钟先生等53位消费者的投诉,反映所购商品房的开发商存在乱收费现象。据调查,双方所签的购房

合同中明确约定了通水、通电、通气等配套设施齐全的交付条件,但在办理收楼时,开发商却额外收取每户业主780元的水表费。在确认开发商的违规行为后,罗定市

消保中心会同罗定市市场监督管理局价监竞争股多次约谈开发商,最终协调双方达成一致,开发商承诺后续将收取的水表费全部退还消费者或抵缴物业管理费。

案例 ④ 理发师未经许可发视频 消费者肖像权益受侵害

案例:王女士于2022年4月在湛江经开区某理发店美发,其间发现理发师未经其同意拍摄视频,立即进行了制止。次日,王女士去修复头发,该理发师又趁其不注意拍摄视频并发到朋友圈、短视频平台。王女士发

现后即刻要求其停止发布并删除已发视频,然而理发师只删除了朋友圈的相关视频。协商未果,王女士便向湛江市消委会求助。经调查,理发店经营者承认了王女士所述事实,但仍辩称视频没有故意丑化消费者形

象,恶意损害对方名誉,只是为了宣传和推介理发店服务项目。经过调解员耐心、细致的解释,经营者最终意识到自己的侵权行为,主动删除了各个平台上所有视频并向王女士道歉。

案例 ⑤ 无故多出4张卡 信息泄露维权难

案例:2022年4月,陈女士向深圳市消委会投诉,称其名下无故多出4张某通讯公司的电话卡,均从2019年5月开始使用,与通讯公司沟通后,对方提出赔偿方案,同时要求其签署和解协议书,保证以后不论发生何种纠纷,均与通讯公司无关。接诉后,调解员立即展开调查,通讯公司负责人解释经办人员已离职,不排除因存在同名人员导致工作失误,今后会严

格信息管理,在原赔偿方案的基础上,承诺4张电话卡使用期间若出现纠纷,将会配合提供相关证明,但无法提供书面承诺。陈女士对此并不认可。由于双方难以达成一致,调解无法继续开展,深圳市消委会支持陈女士继续通过司法等途径维护自身合法权益。

统计数据:2022年,全省消委会共处理电信类投诉25375件,同比上涨

106.00%,为涨幅最大的投诉类别。其中移动电话投诉24772件,占该类投诉97.62%,同比上升190.24%。省消委会公益律师团成员朱少波提醒消费者,在办理电信业务时,要通过正规渠道核实服务内容和收费情况,及时留存项目宣传、业务开通单据和扣款短信提示等凭证资料,发生纠纷时要善于维权合法权益。