

市消委会去年受理投诉近18万件 上升5.6%

3月14日,广州市消委会发布了2022年受理消费投诉热点分析及典型案例。据统计,去年市消委会系统共受理消费者投诉和咨询19.06万件。其中,受理消费者投诉17.93万件,同比上升5.6%,为消费者挽回经济损失9758.37万元。

投诉所涉领域主要分布在生活社会服务、互联网服务、日用商品、电信服务以及服装鞋帽类(投诉量前五位)。其中,商品类投诉占比约48.8%,同比上升11%;服务类投诉占比约50.3%,同比下降2.3%;其他类投诉占比约0.9%。

值得注意的是,电信服务投诉同比增幅超过1.3倍,主要集中在移动电话服务中的售后服务和合同问题。市消委会发现,自2021年5G通信业务在个人用户消费市场普及推广以来,运营商推出品类繁多的捆绑优惠套餐,如捆绑宽带服务的手机套餐、捆绑支付宝分期付款业务的优惠套餐等。由于消费者在办理优惠套餐时往往更关注“优惠”,对协议中规定的捆绑时长、使用要求、违约责任等则未详细了解,使用套餐一段时间后发现不适合,或者因运营商的售后服务跟不上而不满意,提出取消业务时却被扣违约金,或者被限制携号转网,从而引发消费纠纷。

投诉增幅较大的还包括金融服务和保险服务。其中,金融服务和保险服务相关投诉从2021年只有2件增加至2022年的142件,增幅明显,主要涉及银行和金融机构推出的各类新型信贷产品、保险产品,由于消费者不熟悉产品内容或者被误导购买而引发纠纷。

■新快报记者 王彤 通讯员 穗消宣

典型案例

案例1

美容院“亏本让利” 顾客不知不觉陷套路

2021年7月底,郑女士向市消委会求助称,她在广州诺颜美容美发有限公司做美容时,相熟的美容师向其推荐名为“逆龄女神”的全脸抗衰项目,并声称店里“亏本让利”,只需缴费498元即可体验。郑女士心想“反正价格不贵,体验一次也无妨”,于是交钱体验。

体验当日,该美容店的总监告诉郑女士,498元仅是这次优惠活动专场的门票,如果要做项目,还得再补钱。郑女士起初表示拒绝,但是禁不住美容店多个人员的轮番劝说和信誓旦旦的承诺,最终又补了89800元。体验后,郑女士觉得面容无任何变化,随即要求退款。美容师却安慰她,会安排老师免费再加强服务一次。但后来店里的总监和店长陆续换了人,郑女士的加强服务没有任何人员跟进。直至2022年5月,郑女士发现店铺人去楼空,向物业公司求证后才知道该店已关门多月且未缴纳租金。因此,郑女士拨打了12345热线,同时也向消委会求助,希望消委会协助自己向该店索回抗衰项目以及此前在店里预付的其他美容项目费用,共计10万余元。

消委会接投诉后,通过调查企业注册资料发现,该店于2022年4月2日变更了法定代表人、股东以及企业类型,并更名为广州雅丝琳科技有限公司。消委会多次拨打了郑女士提供的店员电话,以及变更登记后的企业联系电话,均无人接听。区消委会人员到现场调查,确认该店已关门停业,无法联系。由于未能联系到被诉方来进行调解,消委会按照工作程序终止调解,并建议郑女士寻求其他法定途径继续维权。

市消委会相关负责人表示,商家在诱导消费者过程中已“设计”好每个环节,当消费者在事后想维权时,就会发现难以找到证明商家问题的“有力证据”。如本案中,郑女士向商家付款时,根据店员引导先后7次支付共计9万余元。仔细观察才发现,每一笔付款都对应了不同的收款方,包括某酒店、某发型工作室、某百货店、某服装店等,却没有一笔消费记录对应到该美容店。由于无法证明郑女士与该美容店的消费关系,即使郑女士通过法律途径维权也会因缺乏证据而被驳回诉求。该负责人提醒广大消费者:保持清醒,保持定力,保留证据,尽量以书面协议方式与商家约定好每个服务项目的内容,在付款时留意每一笔收款方主体。



案例2

多交钱“锁盘锁价”后 开发商突然大降价

2021年5月,消费者朱女士看中了距离自己住所不远的一个新建楼盘,于是向开发商了解楼盘销售的情况。销售人员向朱女士介绍了开发商推出的“会员”特别福利:现阶段交纳一定数额费用成为“会员”,可以享受优先选房、锁定价格、价格打折等福利,就是所谓的“锁盘锁价”,等到楼盘正式预售,会员费直接转为房屋预付款。销售人员称,目前已有不少购买意向人交费成为会员,要是等到正式预售再来选购,楼价肯定是要涨的,而且那些朝向好、户型好的房子早就被预订了,想买也买不到。朱女士心动了,爽快把“会员费”转到开发商的对公账号上。随后,销售人员联系了朱女士选房,并按照当时同地段的销售价格为朱女士进行打折,最终确定了她购房的“折后价”。

2022年1月,楼盘正式被批准预售,朱女士按照“折后价”跟开发商签订了正式的商品房买卖合同,并交纳了首期款。但就在开盘后不久,她发现该楼盘的售价水平

有所下降,而且因为开盘后的销售业绩不理想,开发商以特惠促销为名把部分朝向较好的房源降价出售,售价比朱女士购房的“打折价”还要低。此举导致大量提前“锁盘锁价”的会员大为不满,认为开发商擅自降价促销侵犯了其知情权和选择权。有部分已经交付预订款的消费者提出解约退款,或者是要求同户型同价格销售。朱女士也希望解约退款,于是向消委会进行了咨询。

消委会人员仔细查阅了朱女士的交款细节,并协助她查询楼盘的预售信息,发现开发商收取“会员费”和预付款的银行账户都并非该房产项目的专门监管账户,只是开发商公司的对公账户,而且开发商还要求朱女士把款项分别转至多个不同的账户中。据此,消委会为朱女士分析了交易过程中存在的问题,并提供了具体的维权指引。后续,朱女士与开发商又进行多次协商,最终双方协议解除合同,退回全部款项。

案例3

未成年人假期私自去文身 商家未核实其年龄

2022年9月,邓先生收到某职中的通知,称其孩子不符合入读该校的要求。邓先生很纳闷,一了解才知道,原来儿子小邓在放假期间私自到文身店文身。文身的面积足有三个手掌大小,因此学校不允许其入学。恼怒的邓先生立即找到文身店理论,要求商家免费进行清洗。店家拒绝,表示小邓是出于本人意愿到店文身,自己只是按照顾客的要求提供了服务。双方争执不下,邓先生只能来到广州市增城区消委会请求协助处理纠纷。

接到投诉后,调解员迅速介入调查。经核实,文身店当时并未要求16岁

的小邓出示身份证,仅凭其身高和穿着打扮就推断应为成年人,同意为小邓进行文身。调解员告知商家,其在未核实小邓真实年龄的情况下,擅自提供了有偿文身服务,属于侵害未成年人合法权益的行为,应当承担相应的法律责任。商家仍不认可,且不配合消委会的调解。为此,调解员结合最新的法律法规向商家进行了普法,再次明确指出其行为存在重大的过错,已经违反了相关的法律规定。商家最终在消委会的调解下与邓先生达成和解:由店家为小邓进行了免费的文身清洗。

