

上半年广东消委会系统消费投诉分析报告发布

# 教育培训投诉增量最大 食品安全投诉涨幅明显

7月21日,广东省消委会发布了《2025年上半年广东消委会系统消费投诉分析报告》。上半年,广东全省各级消委会持续筑牢消费维权防线,共接待消费者来访和咨询5.12万人次,处理消费者投诉53.89万件,其中受理并调解结案31.81万件,为消费者挽回经济损失2.22亿元。因经营者欺诈行为得到加倍赔偿投诉206件,加倍赔偿金额约7.79万元,各级消委会还收到消费者赠送的锦旗或表扬信55面(封)。从投诉数据与案例来看,上半年消费维权呈现总量上升、热点突出的特点,消委会系统还针对典型问题发布消费提示,为消费者避坑维权提供指引。

■新快报记者 王彤 实习生 谢颖琪



## 消费维权渠道进一步畅通 全省消费投诉量持续上升

广东省各级消委会上半年处理消费者投诉538852件,比去年同期上升30.34%;其中受理并调解结案318080件,同比下降2.62%;为消费者挽回经济损失2.22亿元。

分析认为,广东是消费大省、消费维权大省,随着“全国消协智慧3·15平台”正式上线运行、“广东消费投诉咨询信息化综合平台”功能优化完善,消费维权渠道进一步畅通,全省消费投诉量持续上升。但与此同时“一事多诉”“重复投诉”等情况随之增多,不予受理案件相应增长,因此上半年实际受理并调解结案投诉与去年基本持平并略有下降,消费投诉主要集中在消费活跃的珠三角地区,总体来看全省消费投诉趋势平稳。

## 服务类投诉共158908件 教育培训类投诉增多

上半年商品类投诉133904件,占投诉总量44.63%。商品类投诉居前三位的是服装鞋帽类、家用电子电器类和日用商品类,共101924件,占商品类总量76.12%。其中,服装鞋帽类投诉有所上涨,同比上升0.83%,占比上升2.38%;家用电子电器类投诉减量最大,比去年同期减少9203件,降幅为20.03%。另外,食品类和房屋建材类投诉量下降幅度也比较明显。

在服务类投诉方面,上半年共有158908件,占投诉总量52.97%。互联网服务、生活社会服务、教育培训服务三大类投诉量较大,占服务类总量达到74.37%。其中,教育培训投诉比去年同期增加3856件,是增量最大的投诉项目,另外公共设施、文化、娱乐、体育和互联网服务投诉也呈现上升趋势。另一方面,邮政服务、金融服务和电信服务降幅明显,其中电信服务投诉量减量最大。

从投诉性质分析,2025年上半年售后服务、合同和质量三类性质投诉量较大,共268721件,占89.57%。涉及安全类投诉涨幅最明显,主要集中在食品和生活、社会服务领域。而食品过期变质、有异物以及因酒店房间卫生差、信息泄露等是引发相关投诉的主要原因。

## 典型案例

### 1 声音培训课套路多 七旬老人维权不易

年过七旬的消费者通过视频广告参加了一个5天的免费声音培训课程,培训开始声音测试每次都获超90高分,使消费者坚信自己能在有声书配音领域大展拳脚。机构就向其推出4880元梨花声音研修课程,并承诺一定可以录书(有声书)赚钱,然而随着研修课程的进行,进行了几十次的试音

都无一合格。此后机构又陆续向消费者推出各种进阶课程,消费者共计花费8170元,但均未能解决试音不合格问题。消费者认为上当受骗进行投诉,消委会调查发现,该培训服务涉及两家不同的机构,其中收取4880元的机构已全额退款,收取3290元的机构却以消费者上完大部分课程为由

只同意退款1000元。经多次调解不成,消委会支持消费者通过其他途径维权。

●消委会提醒:老年人应理性看待“包学会”“稳赚不赔”等宣传,选证照全、口碑好的正规机构,核对收款方与机构是否一致,警惕“培训贷”等套路,避免受骗。

### 2 卖宠物搭售定制狗粮 消费者不满捆绑消费

消费者通过微商购买了一只宠物狗,含运费共2510元。但付款后即有一位自称是饲养员的人给消费者打电话,要求消费者再购买三个月以上的定制狗粮,否则宠物狗死了概不负责。由于每月狗粮价格高达上千元,消费者无法接受,且其认为商家存在捆绑销售行为,故拒绝购买狗粮。其间,消费者一直要求商家提供

物流及宠物狗的疫苗信息,但商家都未提供,消费者于是进行投诉。消委会调查发现,相关商家通过地址及电话均无法联系。

●消委会提醒:消费者应尽量避免到微商等私人交易渠道购物。需要购买、领养宠物,应选择正规渠道和证照齐全、规范经营的

商家。购买前要了解清楚价格、费用构成及明细。同时要求经营者提供宠物检疫证明、疫苗接种记录等相关健康证明。警惕线上低价引流宣传,避免微信转账等私下交易。保留相关交易凭证,遇到消费纠纷及时与经营者协商解决,协商不成可向消委会或相关部门进行投诉,维护自身合法权益。

### 3 网购电视出现问题 商家称缺包装不退

消费者在某电商平台购买了一台70寸电视机,收货后即发现屏幕上出现几处明显的白斑,立即要求退货,后经不起商家劝说同意作换货处理。但换货后没几天,又出现花屏且无法开机情况,这次消费者坚决要求退货退款。商家却以缺

少原包装盒为由拒绝退货退款请求。消费者认为不能将责任归咎于未妥善保管产品包装盒,而忽视了产品本身存在的严重质量问题,并怀疑该产品并非原厂产新品,而是返修品或次品。经消委会介入调解后,商家同意为消费者退货退

款并承担相应运费。

●消委会提醒:网购优先选品牌官方旗舰店或平台认证店铺,查验资质;收货核对商品信息,若有异常及时留存证据;保留购物凭证、截图等,不点击不明链接、不脱离平台交易。

### 4 听信导购购买错尺码 鞋子磨脚退换遇阻

消费者现场选购跑鞋,由于第一次购买相关品牌便反复询问导购选择尺码的意见,最终在导购的建议下支付1201元购买大半码尺码的跑鞋。但消费者回到家穿上跑鞋试跑后,发现鞋子宽度太窄,导致脚痛,于是提出更换一双更大尺码跑鞋。此时商家以

跑鞋鞋底已有明显磨损,影响二次销售不同意退换。消费者认为导购在推荐鞋码过程中没有充分考虑到消费者的脚型,推荐了不合适的尺码,存在明显过错,坚持要求退换,便向市消委会投诉。经调解,双方达成和解协议,商家给予消费者退款367元。

●消委会提醒:消费者购物时切忌完全听信导购的推销,需试穿并保留凭证;线上购物查评价、存截图等有效凭证,如需七天无理由退货要保留标签、包装;发现问题后应尽快处理,避免因时间过长导致证据取证或责任界定难。