

1957年10月1日创刊



珠中江新闻

2022年3月

15

星期二 < 王寅年二月十三 >

A13

近日,《珠海市2021年消费投诉举报分析报告》(以下简称《报告》)发布。2021年,随着新产业、新业态、新模式的不断呈现,珠海市消费投诉热点也发生了新变化,预付式消费、违法广告等成为消费维权新热点。此外,2021年,珠海疑似职业举报人举报占举报总量比重超过30%。

## A 消费投诉举报同比减少

根据《报告》,2021年,珠海全市市场监管部门共受理消费投诉举报39314件,同比减少16.99%。其中,受理消费者投诉29781件,同比减少25.18%;举报9533件,同比增加26.13%,按时转办率100%,为消费者挽回经济损失7152.35万元。

商品类投诉中,食品、通讯器材、日用百货、家用电器、交通工具位居前五,共计占商品类投诉总量的67.51%,投诉反映问题主要涵盖售后服务、质量、食品安全、价格投诉、广告、不正当竞争等。服务类投诉中,居民服务、餐饮服务、住宿服务、修理维护服务、文化娱乐服务位居前五,共计占服务类投诉总量的71.99%。投诉反映问题主要涵盖生产经营活动。

## B 预付卡消费争议频发

根据《报告》,2021年涉及预付式消费投诉4846件,占全年投诉总量16.27%,相比去年上升32.8%。重点集中在美容美发、休闲健身、汽车保养等行业。

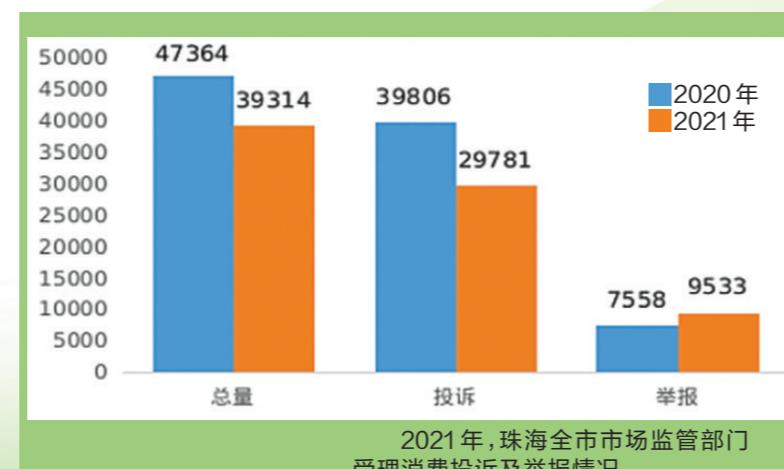
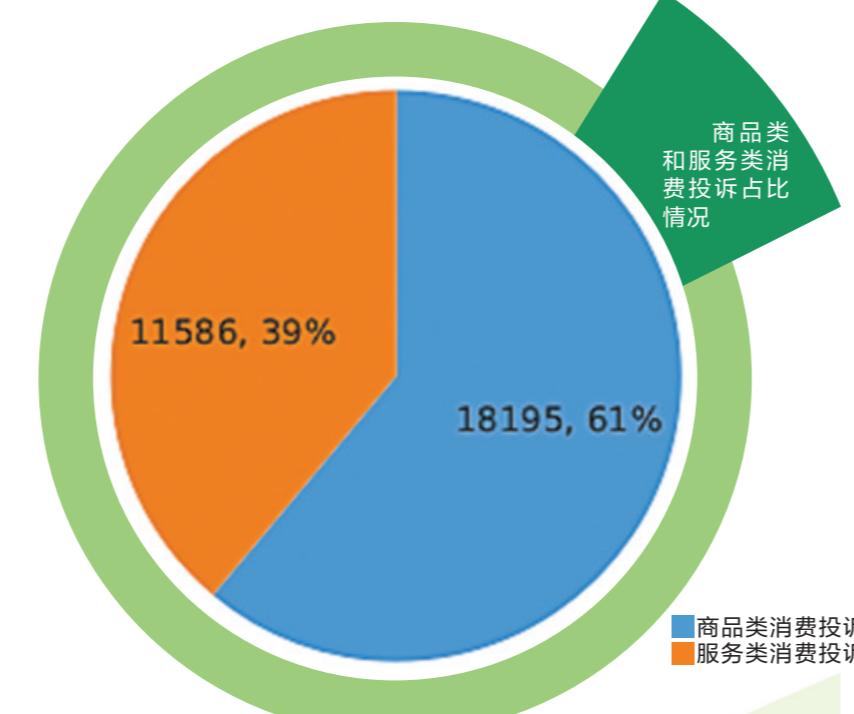
赵文乐介绍,涉及的预付式消费投诉一方面为服务承诺兑现难,消费者办卡后发现,经营者前期承诺的硬件条件和软件服务均无法达到,且以各种理由拒绝履行承诺;另一方面为大额办卡周期长,消费者容易轻信经营者的宣传话术和优惠幅度,在消费次数较少的项目上冲动办理年卡,

全、合同、价格投诉、售后服务等。受理举报方面,举报反映问题涉及商品主要涵盖化妆品、家居用品、一般食品、服装、鞋帽、药品。

值得关注的是,2021年,疑似职业举报人举报占举报总量比重超过30%。珠海市市场监管局党组成员、副局长赵文乐表示,职业举报人以牟利为目的,紧盯商品标签瑕疵、虚假宣传等行为索取高额赔偿和奖励,不达目的就滥用信息公开、行政复议、行政诉讼、监察投诉等权利。职业举报人投诉举报案件处理时间长、难度大,执法人员疲于调查处理、提出答辩意见、出庭应诉等,耗时费力,也扰乱企业正常生产经营活动。

# 《珠海市2021年消费投诉举报分析报告》发布

## 预付式消费成维权新热点



## 2021年珠海市十大消费维权典型案例发布

### 涉“房”案例频频发生 消费体验“陷阱”多多

文/图 羊城晚报记者 郑达

近日,珠海市市场监督管理局向公众发布2021年珠海市消费维权十大典型案例,其中,涉“房”的案例不少。

**案例一:新装空调问题、故障频出**  
开发商回复表示,通知消费者收楼时,房屋符合合同约定以及法定的强制性交付条件和质量标准,消费者以不影响居住的表面瑕疵为由拒不收楼。

珠海市消费者权益保护委员会提醒消费者,买房收楼时如发现房屋有质量问题,应及时向开发商指出,对于开发商整改期间的物业费,双方尽量提前形成书面约定,避免以后产生纠纷。

**案例三:买精装房收楼发现是毛坯房**  
消费者梁女士称,2019年5月,中介公司人员带她到一楼看房,梁女士表示自己想购买的是毛坯房,开发商销售人员则说,梁女士是港澳居民,只能购买精装的,并且买房合同及装修合同分开签订。

**案例四:女士剪发竟被剪伤耳朵**  
2021年7月,珠海市消委会接到消费者陈女士投诉称,她在一家理发店剪发过程中,被理发师剪伤耳朵。陈女士要求理发店赔偿医疗费、误工费、精神损失费、营养费等共计1万元。

珠海市消费者权益保护委员会经多次协商调解,理发店赔偿陈女士1000元,双方达成一致。

本案中,理发师剪伤消费者耳朵,侵犯了消费者的人身安全,消费者有权要求赔偿,被投诉方也应承担相应的责任。此外,消费者要求的赔偿金额应与实际发生的损害相符,消费者要求的误工费、精神损失费、营养费的赔偿,应有相关证明以及法律依据,应理性维权。

**案例五:商家用消费者手机办理贷款**

消费者投诉称,其于2021年4月支付5080元办理祛痘套餐。商家人员在推销介绍时,建议她使用手机贷款以支付费用,再用分期方式偿还贷款,并且商家人员还用她的手机进行了操作。消费者表示她还了几期款项后,感到后续还款有压力,于9月份向商家申请退款,消费者与商家沟通后,商家帮其还了两期款项。

后来,商家告知消费者,如要退款,每次服务需按原价计费,原价198元每次,消费者已完成16

次疗程。消费者表示,购物平台上显示的商家祛痘疗程的价格是30多元/两次,现在要求退款,商家以198元每次的原价收取费用不合理,双方协商无果。

接到投诉后,工作人员及时跟进处理,经调解,双方达成一致。

香洲区消费者权益保护委员会表示,商家人员操作消费者手机进行贷款以支付套餐费用,须经消费者同意,否则,就属侵犯消费者公平交易权的行为。

此外,如果经营者对提供服务次数有承诺,应按购买总价与服务次数计算的单位进行结算;如无服务次数承诺,应按经营者标示或宣传的服务单价进行结算。

**案例六:警惕体验活动“陷阱”**

2021年6月3日,10位老年消费者到斗门区消委会求助,老人们表示,当年5月中旬,他们参加了商家组织的体验活动,活动现场商家宣称其销售的产品具有防治糖尿病等功效,他们被商家的不实宣传所吸引,每人均花费2800元购买了商家的产品。

老人们称,服用了产品后,感到并无明显效果,反而疑似出现失眠、肚子疼等状况,故投诉请求协助退货退款。

经调解,双方达成一致,被投诉方共退回老年消费者26100元。此外,消委会工作人员将被投诉方所售产品、推销手法存在的问题形成线索,并移交市场监管部门,市场监管部门现场调查后对涉事经营者进行立案处理。

## 珠中江三市消委会联合发布LED护眼灯比较试验报告

羊城晚报讯 记者郑达报道:近日,珠海市消费者权益保护委员会发布了《“珠中江”消委会LED护眼灯(读写作业台灯)比较试验报告》(以下简称《报告》)。根据本次试验测试结果,从综合性能指标和主观体验指标来看,“大力智能”(DLSD-T6 Pro)、“亮仕达”(Q10)、“京东京造”(38T8)分别在1000元以上、300元到1000元之间、300元以下的三个价格档位中评分最高。

2021年11月至2022年1月,“珠中江”三市消委会委托威凯检测技术有限公司,对部分在珠海市、中山市和江门市的市场上(包括线下实体店和线上电商平台)销售的LED护眼灯(读写作业台灯)进行了比较试验,分析不同LED护眼灯的性能指标和主观体验指标,以提供消费提示和指导,帮助消费者正确、科学地选择和使用有关产品。

此次比较试验的12批次台灯样品单价从144元~1898元不等,分为三档来进行比较。本次购样基本涵盖了珠海市、中山市和江门市实体市场和网络渠道中销量较大的品牌和型号。除在第三方实验室开展客观性能指标测试外,本次主观体验

指标的测试项目还遴选20位志愿者作为体验官,每位体验官按规定流程体验每一款台灯,并协助工作人员为每款台灯进行主观体验指标进行评分。

珠海市消费者权益保护委员会相关负责人表示,从本次比较试验对LED护眼灯(读写作业台灯)的几个关键性能指标和主观体验指标的评价结果来看,目前市场上LED护眼灯(读写作业台灯)的综合得分参差,特别是部分跨界热销品牌产品的光度学要求指标得分较低,产品质量仍有待提高。

## C 保存证据助力维权

在购房消费方面,消费者

在购房时,可以登录珠海市

房地产交易监管平台,了解

所要购买的商品房相关状

况,查验开发企业是否有主

管部门核发的预售许可证,

所购的房屋是否在预售范

围内,“五证”齐全方可购

买。在签订合同时,消费者

应当要求将各项承诺一并写入合

同,或订立补充协议,对房屋

价格、交付日期、违约责任等

重要内容予以明确,以确

立法律依据。要结合自身需

要和支付能力,合理规划、统筹

资金分配,选择适合自己的

商品房楼盘,避免因到期无力支付而承担违约责任,造成更大的经济损失。

赵文乐提醒,消费者在消费时应索要并妥善保管好发票等消费凭证,保存相关证据。发生消费纠纷,从效率成本考虑,可先与商家协商解决,协商不成,市民可通过拨打12345市民服务热线向相关主管行政部门进行投诉。或通过微信、支付宝、手机APP登录12315平台在线投诉,也可以通过上门方式向消委会、维权服务站进行投诉。

## D 营造放心消费“软环境”

20254万元。

据悉,珠海依托珠港、珠澳、珠中江横琴及粤港澳大湾区消费维权合作机制,通过“粤港澳大湾区消费投诉转办平台”实现大湾区跨境、跨区域消费投诉“一网转办”,大湾区城市居民在葡萄牙共和国发生消费纠纷,均通过澳门特区消费者委员会转办。珠、中、江、横、澳五地建立“跨域视频调解”机制,实现珠江西岸城市群多方在线视频连接解决消费纠纷,实现“维权零跑动”;与澳

合作开展婴幼儿润肤霜等商

品比较试验,建立珠澳房地产业消费联防联控工作机制,开展多维度、常态化的消费教育合作,为澳门同胞创业投资、购物置业营造消费环境保障。近年来办理跨境、跨区域消费投诉80余宗,为消费者挽回经济损失760多万元。

此外,珠海市消委会聚焦热点难点问题,在重点行业率先探索构建行业自律机制,推进行业团体标准化建设。

## 案例七:商家不履约,装修进度遭拖延

2021年8月份,中国香港市民麦先生夫妇投诉称,其当年6月底,他们与一家装修公司签订装修合同,并支付了1万元定金作为设计费用。

麦先生装修心情迫切,想尽早完工,为表示诚意,促使装修公司加快完成图纸设计,于7月中旬与商家签订了施工合同并再次支付了5万元费用。商家收款后,态度模糊,一直拖延,未及时提供令麦先生满意的装修效果图,麦先生感到完工遥遥无期。麦先生夫妇着急回香港,而房屋装修却无法得到保证,故要求商家退回费用。

本案中,消费者支付了价款,商家应按约定履行义务。调解时,双方均同意解除合同,针对合同解除之前已经发生的费用或实际损失,双方应当基于公平原则酌情分担。

**案例八:预订婚宴,商家不履约**

消费者麦女士投诉称,她支

付了3000元定金预订一家酒店的场地,准备在2021年9月26日晚上举办婚宴。7月1日,酒店负责人电话告知麦女士,9月26日晚宴场地已被其他顾客预订,表示可以退回3000元定金。

经了解,商家负责人表示,其顾客先前已预订了9月26日的晚宴场地,因工作疏忽,导致出现重复预订,麦女士预订时间与他人冲突的情况。经调解,商家同意退订,赔偿麦女士共计9600元,麦女士表示接受。

案件中,酒店因疏忽导致重

复预订,无法按约定提供场地,酒店行为违约,应承担相应责任。

**案例九:商家销售过期食品**

黄先生投诉称,2021年8月20日下午他在一家商行购买了一些零食,回家食用时,发现食品已过期,包装显示生产日期为2020年11月9日,保质期9个月,食品已过期十多天。

工作人员指出商家未履行商

品查验的主体责任,出售过期食品,违反了《食品安全法》的相关规定,消费者有权要求合理的赔偿。经调解,商家表示将下架过期食品,并赔偿消费者1000元。

**案例十:委托朋友按揭还款被其挪用**

当事人罗先生是一名台湾同胞,2017年初经朋友介绍,以按揭的方式在珠海购买了一套商品房。

罗先生委托朋友帮忙处理按揭还款事宜,罗先生与朋友商定,每期还款前,罗先生先将款项转至朋友的账户,再由朋友转入银行。但由于罗先生朋友未能及时履行委托责任,导致罗先生的按揭还款逾期达20多期。

本案中,罗先生将按揭还款事宜委托其朋友处理,而钱款被朋友挪用,可所欠银行贷款仍需自己归还,给自己造成了较大经济损失。在此,提醒金融消费者在委托他人代理各类业务时需谨慎,代理人不作为的法律后果仍由委托人承担。