

4月23日,广东省消费者委员会发布了《2025年第一季度广东消委会系统消费投诉分析报告》(以下简称“《报告》”)。一季度,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询21373人次,受理消费者投诉159864件,按同口径同比上升4.37%,为消费者挽回经济损失1.08亿元,其中,因经营者欺诈行为得到加倍赔偿投诉130件,加倍赔偿金额约5.55万元,各级消委会获赠锦旗或表扬信30面(封)。

■采写:新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣

广东省消委会发布第一季度消费投诉分析报告,并提示——

消费者可拒绝购买3D眼镜 注意留存证据以便投诉维权

典型案例

1 看电影却被告知 需自费买3D眼镜

今年以来大众观影热情高涨,观影市场火热,与此相应,电影消费投诉亦呈现增长态势。2025年第一季度,广东各级消委会受理放映、演出服务投诉1750件,环比增长23.15%,增加329件。影院通过格式条款、声明等方式单方免除提供3D眼镜的责任,要求消费者自带或付费购买、租赁,引发消费者不满。此外,“购票容易退改难”现象普遍,部分影院存在屏幕模糊、音效不清晰等设备问题,影响消费者观影体验。

其中,深圳消费者通过线上渠道购买了两张热门电影的3D电影票,但观影前才被告知需自费10元购买3D眼镜。消费者对影院不提供3D眼镜的做法以及眼镜的价格和品质均不认可,认为免费提供3D眼镜是影院的义务,而非强制要求消费者付费购买,故向深圳市消委会投诉要求退还购买眼镜费用。经调解,双方达成一致意见,商家退还相关费用。

消委会提示:3D眼镜是消费者观看3D电影的必要工具,是观影服务的基本内容,消费者在购票前,可通过官方渠道核实3D眼镜提供方式,确认影院提供免费眼镜。若影院要求消费者必须购买或者付费租赁,消费者可以拒绝,并注意留存证据,通过拍照或者截图方式保存相关宣传信息,留存购买记录、电影票据等凭证,作为后续协商或投诉的关键依据。遇到消费纠纷协商不成时,及时进行投诉。

2 修车后工具断裂 还滞留在轮胎内

一季度,广东各级消委会受理家用轿车投诉1988件,汽车修理投诉603件。主要问题:一是维修服务质量差,有商家使用劣质零部件以次充好,维修后汽车反而故障频发;二是维修收费不透明、不合理,部分维修厂未明码标价,存在擅自增加维修项目,虚报高价等行为;三是售后服务不到位,维修完成后不能提供有效的维修记录和质量保证,对车辆后续出现的问题推诿扯皮。

其中,消费者孙女士因汽车轮胎漏气前往某汽修服务中心维修,维修后发现防盗螺丝专用工具扭断并滞留在轮胎内部,导致车辆无法正常使用。对此,商家以“无法处理”为由,要求消费者自行解决。因双方协商未果,消费者向横琴粤澳深度合作区消费者协会投诉。经调解,确认工具断裂系维修人员操作失误导致,商家存在明显过错,最终在商家无法自行修复的情况下,车辆转至其他专业汽修店完成维修,由商家承担全部费用。

消委会提示:维修完成后,消费者可以要求维修厂提供维修清单和发票等资

料并留存好。若车辆维修后仍存在问题,及时与维修厂沟通,协商不成则及时进行投诉。

3 机票安心服务包 捆绑销售想退款遭拒

一季度,广东各级消委会收到交通运输投诉2765件,其中航空客运2138件,环比增长150.64%。

其中,消费者在某网络平台购买机票,购买后发现其捆绑销售58元安心服务包,消费者立即提出全额退款。但平台客服拒绝相关请求,理由是消费者购买机票时已使用80元优惠券,不符合服务包退订规则。但消费者认为此优惠券为实名购票优惠券,与安心服务包并无关联,且商家并未明确告知使用优惠则无法退订安心服务包的规定,故向深圳市消委会投诉。经调解,商家退回实付的相关款项。

消委会提示:购买机票时应选择正规的航空公司官网或信誉良好的票务平台,多个平台进行比价,仔细查看机票退改政策、行李额度、附加费用、是否存在捆绑销售等信息。确认出行行程日期后再下单,若因个人原因需要变更行程,尽早与购票平台或航空公司取得联系,了解变更流程和费用标准。购票后仔细查看扣费事项,一旦发现不明扣费项目及询问客服。

4 电视机退货被拒 只因“缺少原包装盒”

第一季度,广东各级消委会收到家用电器投诉17694件,其中质量问题7850件,售后服务问题6281件。

据悉,消费者裘先生在某平台购买了一台70英寸电视机,收到货物后发现屏幕上出现几处白斑便联系商家要求退货。商家表示这属于产品偶发质量问题,故协商后作换货处理。但消费者收到新电视机使用几天后,又出现花屏且无法开机的情况。消费者认为该款电视存在质量问题故联系商家要求退货退款,但商家却以“缺少原包装盒”为由拒绝。经广东省消委会调解,商家同意为消费者退货退款并承担相应运费。

消委会提示:消费者购买前可通过网络评价、亲友推荐等渠道了解品牌口碑,详细了解产品的售后服务政策,包括保修期限、保修范围等。收到货后第一时间检查产品是否有清晰的产品标识,各项功能是否完好。妥善保管家电的购物发票、保修卡、产品说明书等资料,出现故障选择正规售后渠道。维修后要求提供维修记录和保修单,明确维修内容、更换的零部件以及保修期限,以便日后出现问题时追究责任。

服饰货不对板等影响购物体验

《报告》显示,第一季度商品类投诉64035件,占投诉总量42.35%。服装鞋帽类(18979件)、家用电子电器类(17694件)和日用商品类(12098件)居前三位,共48771件,占商品类总量76.16%。

其中,服装鞋帽类投诉主要集中在服饰,占该类投诉的八成,主要受天气变暖换季、直播销售火热影响,大众购买服饰意愿增强,但服饰货不对板、质量差等问题影响购物体验,带来投诉增多。

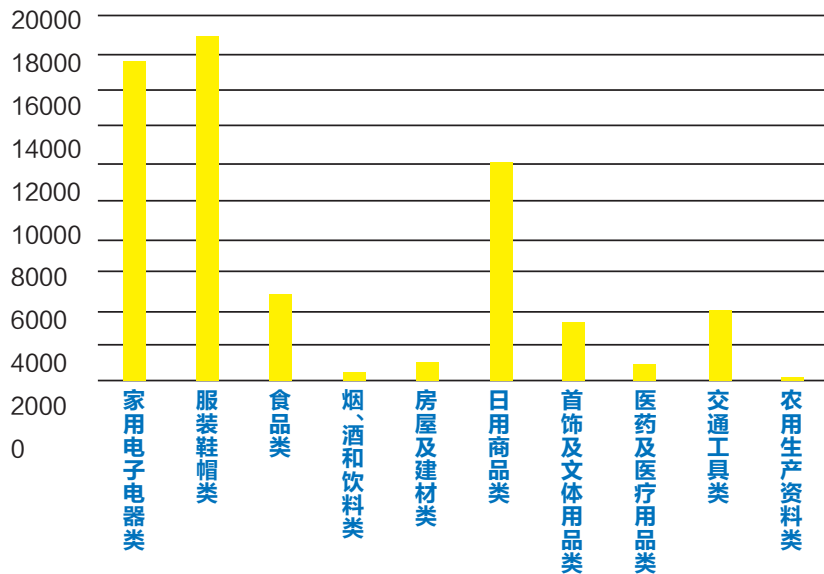
日用商品类投诉则多集中于化妆品、家具和日用杂品。经分析,化妆品投诉主要体现在产品夸大功效虚假宣传、产品使用过敏等方面,家具投诉则主要集中在价格波动大、环保质量不过关等方面。

服务类投诉81015件占比超五成

第一季度服务类投诉81015件,占投诉总量53.58%。其中互联网服务(33938件)、生活社会服务(15730件)、电信服务(9110件)和教育培训服务(8445件)四大类投诉量较大,占服务类总量82.98%。

分析显示,元旦春节、学生寒假等假期,网络游戏公司推出节日特定活动,吸引更多玩家,带动互联网服务投诉上涨。另外,生活社会服务投诉多集中在餐饮住宿、美容美发和摄影照片等,涉及服务效果不好、售后服务态度不佳等问题。此外,第一季度公共设施服务投诉较为突出,共有3135件,环比增长61.27%,相关投诉主要集中在航空客运,主要问题是合同和售后服务。

2025年第一季度商品类投诉



2025年第一季度服务类投诉量

