

城事

三季度广东消费市场投诉量有所下降

10月20日,广东省消费者委员会发布了《2025年第三季度广东消委会系统消费投诉分析报告》(下称“报告”)。报告显示,第三季度广东消费市场较为平稳,消费环境不断优化,整体消费投诉量有所下降。三季度广东全省各级消委会处理消费者投诉24.84万件,其中受理并调解结案17.36万件,同比下降8.99%。

数据

大宗消费相关投诉减少

三季度,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询2.77万人次,处理消费者投诉24.84万件,其中受理并调解结案17.36万件,同比下降8.99%;为消费者挽回经济损失1.04亿元,同比下降44.50%;因经营者欺诈行为得到加倍赔偿投诉77件,加倍赔偿金额约4.37万元,各级消委会接赠锦旗或表扬信40面(封)。

分析认为,第三季度广东消费市场较为平稳,消费环境不断优化,基本生活消费到品质服务消费的需求层次不断提升,整体消费投诉量有所下降。受商品房、汽车等大宗消费交易活跃度减弱等因素影响,相关投诉减少,调解成功率下降,导致挽回经济损失数量比去年同期有较大降幅。

具体来说,第三季度商品类投诉73459件,占投诉总量的44.09%,同比下降5.37%。居商品类投诉前三位的是家用电器类(25155件)、服装鞋帽类(16891件)和日用商品类(14068件),三大类投诉共56114件,占商品类总量76.39%。其中服装鞋帽类投诉量增长较为明显,同比增加707件,增幅为4.37%;食品类投诉量减少最明显,同比减少2065件,降幅为32.43%;另外家用电器、首饰及文体用品类投诉量减少也较明显,同比分别减少1964件和605件。

第三季度服务类投诉91819件,占投诉总量的55.11%,同比增长0.96%。居服务类投诉前三位的是互联网服务(40936件)、生活社会服务(18291件)、教育培训服务(12500件),三大类投诉共71727件,占服务类总量78.12%。其中互联网服务投诉量增长最明显,同比增加7255件,增幅为21.54%;电信服务投诉量减少最明显,同比减少9777件,降幅为81.97%;另外生活社会服务和邮政业服务投诉量减少也较明显,同比分别减少1803件和1108件。

■采写:新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣

案例一 原厂手机壳太硬致手机掉漆

第三季度,广东各级消委会处理关于通讯类产品纠纷12835件,其中移动电话机5294件,主要反映问题包括:产品存在质量隐患,营销宣传误导消费,退换货困难等。

据悉,消费者新购买的某品牌手机随机赠送了原厂手机壳,消费者安装使用几天后,手机边框三个角出现不同程度掉漆。经送机售后检测,得

到反馈是该手机壳太硬在安装拆卸过程中导致掉漆。消费者认为手机壳是原装自带的,造成损坏应由经营者负责,因此提出更换新机的诉求,但被商家拒绝。经省消委会介入调解,最终商家同意更换新机,双方达成和解。

省消委会提示,消费者购买移动电话时,应优先选择官方授权门店或

正规电商平台,仔细核对产品型号、配置参数,留存商家宣传资料,如海报、产品介绍页面截图。收到手机后,及时检查外观、测试性能,确认无问题后再激活使用。对于新发售的产品,应明确自身实际需求,谨慎评估抢购性价比后再下单。购买时主动询问保修政策,明确保修范围、保修期限及售后网点等信息。

案例二

李鬼“木屋烧烤”吃后肠胃炎

第三季度,广东各级消委会处理关于餐饮服务纠纷4282件,食品类纠纷4303件,主要反映问题包括:收费不规范,服务质量参差不齐;仿冒品牌误导消费等。据悉,部分商家未

明码标价和提前告知,擅自收取“茶位费”“餐具费”等隐性费用,引发纠纷。

报告称,消费者凌晨通过外卖平台购买烧烤,店铺名为“木屋烤吧·烧烤”,其中logo中的“烤吧”二字字号极小且被夹在中间,与知名连锁品牌“木屋烧烤”相近,不仔细看无法看到。消费者食用完第二天被确诊急性肠胃炎,即联系商家沟通赔偿医疗费、误工费,但电话被挂断拉黑,消费者直接到门店寻找商家,发现店内环境恶劣。后经辖区消委会介入调解,商家才同意赔偿医药费以及餐费。

省消委会提示,消费过程中市民要注意留存订单截图、食品照片、优惠券宣传页面等,若发现食品安全问题,及时进行沟通或投诉。

案例三

专属教练未满一个月便离职

三季度,广东各级消委会处理关于健身服务纠纷3687件,同比增长45.33%,增加1150件,主要反映问题有:服务与承诺不符,违约隐性收费,预付费陷阱等多。

消费者花费24000元在某健身公司购买了一年期40节健身私教课程,售课时教练承诺将作为专属教练提供服务,但未满一个月该教练便离职,健身公司未与其协商便更换了一位水平不佳的新教练。因体验感差且身体损伤无法运动,故消费者上了4节课后与商家协商退费,但遭拉黑。投诉后,省消委会介入调解,最终退还剩余课时费用的80%,另外20%费用以会员卡的形式赠送,消费者向省消委会赠送一面锦旗表示感谢。

温馨提示,消费者选择健身服务时,应优先考察机构资质(如营业执照、卫生许可证)、经营年限及口碑,避免选择开业时间短、优惠力度异常大的机构。办理预付费业务时,仔细阅读合同条款,重点关注退费条件、有效期、停业处理方案等内容,同时避免一次性缴纳高额费用。消费过程中留存合同、付款凭证、沟通记录等证据,若遇到机构停业、服务缩水、拒绝退费等问题,及时进行投诉。

案例四

“一元试看”后自动续费顽疾未除

当前移动互联网高速发展,各类App会员订阅、服务付费等模式普及,然而App自动续费等顽疾未得到根除,侵犯消费者知情权、公平交易权等情况时常发生。投诉主要问题有:未以醒目方式提示自动续费规则,格式条款暗藏陷阱,沟通退费困难等。

消费者在手机上浏览小说时,看到某App推出的“一元试看5天”的广告便下单购买,但阅读1天后被告知需另行付费才可以继续阅读,对此消费者立即放弃。结果一星期后其收到短信,被告知扣费59.9元。经过查询,消费者购买的是试看5天后连续包月付费阅读服务,试看结束后会自动续费。经消委会介入调解后,商家同意退款。

温馨提示,消费者在App开通会员或付费服务时,务必仔细阅读用户协议及付费规则,重点关注自动续费条款,确认是否有默认开通、续费提醒方式、扣费周期等内容。对于未明确提示自动续费的,尽量避免开通相关服务。开通

后,定期检查App设置及账单扣费状况,关闭不必要的自动续费功能。发现异常扣费情况,应及时留存记录,第一时间联系客服协商,依法维护自身知情权和财产权。

