



市消协2023年受理投诉8605件 电商、培训投诉多发 售后服务投诉下降 这些消费陷阱多提防

3月14日,记者从市消协获悉,全市各级消协组织2023年共受理消费者投诉和咨询8605件。其中投诉5891件,咨询2714件,解决率95.17%,为消费者挽回经济损失861.06万元。具体投诉分析如下:



售后服务类投诉下降

按投诉性质分类,与2022年相比,售后服务类投诉比重下降明显,质量类和合同类投诉比重上升较快,其余类投诉比重上升幅度变化不大。

按投诉类型分类,与2022年相比,生活、社会服务类和文化、娱乐、体育服务类投诉比重下降明显,而食品类投诉比重上升较大,其余类投诉变化幅度不大。

投诉居前10位的商品和服务分别为生活社会服务类、食品类、文化娱乐体育服务类、服装鞋帽类、家用电子电器类、日用商品类、交通工具类、销售服务类、烟酒饮料类、医药及医疗用品类。

教育培训投诉不断

2023年,教育培训类投诉除涉及非学科类教育机构外,出国留学、技能培训、公务员考试、职业资格等特殊培训类投诉也时有发生,如合同存在不公平格式条款;虚构学员培训案例、师资力量和培训效果,编造消费者评价数据;夸大培训机构实力,实际教学质量与体验课、试听课程质量相去甚远;部分培训机构为售卖课程,刻意隐瞒部分职业资格证书考试报名条件限制,诱导消费者缴费;消费者退费难,预付费用难追讨。

市消协提醒,在选择教育培训机构时,不轻信“名师助阵”“包报名、包拿证”等宣传,不轻信口头承诺;在签订培训合同前,要仔细查看合同条款,特别是涉及权利义务及违约责任的条款,不要一次性缴纳高额费用,谨防培训贷陷阱和停业跑路风险;参与职业资格类培训,要事先了解报考条件,防止培训机构弄虚作假。

房屋装修“坑”较多

房屋维修行业一直是消费者投诉的热点之一,消费者投诉问题主要涉及装修质量问题,包括墙面、地面不平,瓷砖空鼓,墙面裂缝或者管线等隐蔽工程铺设不合格等;合同约定不明惹争议,有的装饰装修公司甚至故意在合同中给客户设置陷阱,信用极差;装修价格不断加价、承诺与合同不符。很多装修公司为招揽客户,推出优惠价、团购价

等优惠策略吸引消费者。低价切入,后期大量增项,导致装修价格不断升高,业主不增项就不继续施工。

市消协提醒,选购装修服务和建材商品时,首先要选择信誉可靠、质量好的商家,查验其证照和资质等级证书是否齐全,最好去该装饰装修公司现有的工地实际考察再作决定;在签订装修合同时应该仔细阅读合同条款,了解所有可能产生的费用,并要求装饰公司提供详细的报价单和施工方案;书面合同中要对质量合格标准作明确的约定,口头约定不仅难以保证装修的最终质量,在后期维权时也会存在诸多困难;在施工过程中随时跟进,不当“甩手掌柜”,遇到工程变更等重大事项,签订补充协议或录音录像等予以确认,并妥善保管预算报价单、聊天记录等证据材料,以维护自身合法权益。

电商平台投诉多发

目前,社交电商作为电子商务与社交流量融合的一种模式,成为电子商务发展的新引擎,但也出现鱼龙混杂的情况,导致消费者投诉大幅增加。

今年,全市各级消协组织共受理有关电商平台购物和广播电视购物投诉740件。除涉及传统电商平台淘宝、拼多多、美团、京东外,新兴电商平台,例如抖音、小红书等投诉量也在日益增长,尤其是随着直播行业的兴起,网络购物更深入千家万户。虚假宣传、退款纠纷、售后服务质量欠缺、发货纠纷等成为电商平台购物的主要投诉问题。

市消协提醒,网购时要注意查看商家信誉、评价等信息,尽量选择信誉好、口碑佳、售后服务有保证的商家购物消费,切莫一味贪图低价而忽视了商家的信誉和售后服务;事先看清促销规则,面对“满减、满送”、秒杀抢购等各种促销活动,消费者应提前详细了解活动规则,看清优惠使用条件、方法和期限等;保存好商品图片、文字介绍、支付信息以及聊天记录等消费信息,一旦权益受到损害,要及时收集好证据,依法理性维权。

正观新闻·郑州晚报记者 李爱琴

市场监管部门教你如何“避坑” 不被“秒杀”诱惑 防止“低价高收”

直播购物,不要被“秒杀”诱惑;在外就餐,防止“低价高收”……在“3·15”国际消费者权益日来临之际,3月14日,省市场监管局发布消费提示,提醒消费者增强防护意识,谨防消费陷阱。

直播购物须谨慎

消费者应选择具有一定规模且信誉良好的电商平台,勿点陌生链接,在观看直播购物的过程中,不要被“价格低廉”“秒杀”“数量有限”等煽动性营销氛围影响,谨防冲动消费。在直播购物时要认真查看经营者在直播平台的资质公示情况,从信誉度、成交记录、评价详情等多方面对网店进行评估,付款时注意购物链接,确保自身资金安全。

餐饮安全莫大意

近期天气回暖,食物容易腐败变质,消费者在外就餐时要注意食品安全和饮食卫生。要选择

卫生条件好,食品经营许可证和健康证件齐全的餐馆就餐;要留意收费标准、是否明码标价,结账时仔细核对账单明细并索要正规发票或收据,防止“低价高收”的情况;不要食用来历不明、感官性状异常和未烧熟煮透的食物,不要食用“野味”等新奇或高风险食物。

外出旅行须防范

外出旅行时需要注意,报团旅游要选择证照齐全、资质良好、信誉度高的正规旅行社,要与旅行社签订正规的书面旅游合同,谨防超低价旅游陷阱;网上团购门票和酒店要留意限制条款,是否需要预约,如不清楚,提前跟经营者核实;旅行途中要留存

好消费发票,以便权益受损可及时投诉维权。

网络订票要甄选

消费者通过网站或票务App购买演唱会、音乐节、旅游景点门票时,要仔细甄别网站和App、公众号小程序等,尽量选择活动主办方官方购票渠道,不要轻信不明链接或第三方购票渠道;门票转让交易活动尽量选择正规的二手平台进行,关注卖家以往交易评价及信誉度,避免线上直接转账;购票前要仔细阅读商品或者服务的数量、质量、价款、风险警示、退票退款限制等信息,避免财物受损。

正观新闻·郑州晚报记者 李爱琴

网购二手平板,货不对板想退货微信被删 提醒:二手交易别只顾贪便宜

本报讯(正观新闻·郑州晚报记者 鲁燕 通讯员 穆童)如今,二手交易在网上已逐渐深受年轻人青睐,卖家可以卖掉闲置的物品,买家可以低价淘到好物,给生活带来很多便利,但有时候也会遇到些麻烦事。近日,吴女士就购买了一台“价廉物不美”的二手平板电脑,为了维权她将卖家告上法庭。

今年1月,吴女士通过某二手交易平台以1999元的价格从被告常某处购买了一台平板电脑,在购买上商品描述为ipad第九代。常某在线下将平板电脑交付给吴女士,吴女士按照常某要求,在线上平台付款并当场确认收货。第二天,吴女士在使用中发现平板

电脑不能升级系统,恢复出厂设置后无法激活。在询问官方售后服务后得知该机实际型号为ipad第七代,且序列号为ipad mini。得知情况后,吴女士通过微信联系常某要求退款,常某承诺过两天有钱就立即退款。但实际上常某不但没有退钱,反而还删除了吴女士的微信。无奈之下,吴女士起诉至郑州市中原区人民法院,要求解除双方之间的买卖合同,被告退还购物款1999元。

案件审理过程中,经过法官调解,最终常某退还吴女士购物款1999元,吴女士将平板电脑退回被告并撤诉。

提醒:二手交易,要提高识别能力,避免贪图

便宜轻信他人

二手闲置物品交易从线下走到线上,但由于信息不对称、商品评判缺乏规范等原因,不少买家在二手交易过程中遇到了商品与描述不符、以次充好、双方对商品新旧程度认识不一致等问题,随之产生维权问题。法官在此提醒广大消费者,在二手交易过程中,要提高识别能力和风险意识,避免贪图便宜而轻信他人;一些二手交易平台对卖家也有信用等级评定,可以选择信用等级较高的卖家进行交易。同时也建议二手网络交易平台强化管理责任,加大审核、监管力度,为二手交易提供规范化服务,确保交易的真实性、合法性,有效保障买卖双方的合法权益。

省消协室内环境投诉站提醒: 装修谨防全屋定制家具污染超标

本报讯(正观新闻·郑州晚报记者 裴其娟)3月14日,在河南省消费者协会协调指导下,河南省室内环境净化行业协会、河南省家居建材质量检验协会主办了“3·15”消费者权益日维权宣传活动,提醒人们关注装修产生的室内环境污染。

据省消协室内环境投诉站通报,2023年该站共

受理全省装饰装修、家具、装饰材料、环境检测、净化治理、新风系统、幼儿园、学校、健身房、宾馆、银行、办公场所、出租房等室内环境污染有效投诉206起。其中装饰装修、全屋定制家具、幼儿园、出租房及室内环境净化治理最为集中,达174起,占85.4%。调解赔偿金额268.7万元,受理金额最大的长垣市消费

者投诉全屋定制家具超标已移交法院在判之中,预计赔偿消费者经济损失逾100万元。

省消协投诉部工作人员表示,针对欺诈消费者行为,省消协将加强行业自律,建立消费者与环保企业诚信守誉制度,开展相关企业环保资质认证工作,接受第三方监督管理。