

□ 全媒体记者 方芳 通讯员 姚爱莹

记者从市消保委了解到,2023年全市各级消费者权益保护委员会共接受消费者请求调解消费纠纷394件,已妥善调解384件,处理率97.4%,为消费者挽回经济损失25.1万元,共接待消费者来访、咨询2352人次。从投诉类别上分析,生活、社会服务类占总投诉量的18.27%,位居第一;从投诉性质上分析,质量和售后服务投诉占总投诉量的80%以上。

2023
年度盘点

消费投诉情况分析出炉

质量和售后服务投诉超八成

生活、社会服务类投诉居首

根据投诉类别分析,生活、社会服务类、家用电子电器类、日用商品类、服装鞋帽类以及食品类占据了消费者投诉的前5名。其中,生活、社会服务类72件,占18.27%;家用电子电器类59件,占14.97%;日用商品类59件,占14.97%;服装鞋帽类54件,占13.71%;食品类35件,占8.88%;首饰及文体用品类28件,占7.11%;烟、酒和饮料类15件,占3.81%;交通工具类13件,占3.30%;教育培训服务12件,占3.05%;医药及医疗用品类11件,占2.79%。

根据投诉性质分析,质量、售后服务、合同、价格、虚假宣传占据了消费者投诉的前5名。其中,质量217件,占55.08%;售后服务105件,占26.65%;合同21件,占5.33%;价格19件,占4.82%;虚假宣传18件,占4.57%。

另付费用消费现象存在

2023年,生活、社会服务类投诉72件,其中餐饮服务、住宿服务、美容美发、保养和修理服务投诉较多,主要涉及质量、售后服务、合同、价格等问题。美容、美发、洗浴服务投诉方面,会员卡、储值卡春节期间不予正常使用,要求消费者另付费用消费或存在涨价现象,并未提前告知或进行公示;餐饮和住宿服务投诉方面,预定的房间没人住不予退款,房间公共卫生存在问题,饭菜中吃出异物等。

2023年6月,消费者汪先生投诉反映桐城市某酒店存在不诚信行为,称其提前预定了两个大套间,到店后却被告知只有一间套房。经调解,双方达成和解。消费者宣女士2023年4月前往望江县一家电器店修理微波炉,店内工作人员拆开微波炉查看,提出需要120元换一个加热管,承诺后期只能保障3个月售后,宣女士不接受并表示不修了,结果店家要求宣女士支付30元检查费。宣女士认为店家事先没有告知收取检查费事项,存在乱收费情况。经调解,经营者同意退还30元给宣女士。

故意增加售后服务难度

2023年,家用电子电器类投诉59件,其中视听产品、家用小电器产品、空调、厨房电



工作人员通过发放宣传单页,提醒消费者加强自我保护,维护合法权益。(资料图片)

器类产品、通讯类产品投诉较多,主要涉及质量和售后服务两方面。反映的问题为未按规定及时换退货;售后服务维修技术不过硬,服务态度不好,对符合退换货规定的电器故意拖延,设置门槛,增加消费者退换货的难度等。

消费者刘女士2018年购买了液晶电视,去年发生爆炸引起火灾,要求商家进行赔偿,商家只同意赔一台电视。经太湖县消保委积极组织双方调解,远程联系生产厂家,与诉求人、经销商多次沟通,分析各方责任以及事件影响,最终达成一致意见,赔付消费者一台电视机及现金2000元,双方和解。

不履行退换货等承诺

2023年,服装鞋帽类投诉36件,其中售后服务和质量投诉较多,反映的问题为消费者购买的服装短时间内出现褪色、变形、面料起球等;鞋子出现脱胶、褪色、鞋子码数不标准等;消费者购买的衣服、鞋子出现质量问题时,部分经营者不履行退换货或维修、补偿等承诺。

2023年,食品类投诉35件,主要集中在质量、安全、虚假宣传等方面。投诉内容主要涉及

食品变质、不新鲜、过期、含有异物、缺斤少两;食品标签标识不符合规定等。

2023年5月27日,消费者孙女士花费119元在某服装店购买了一件牛仔裙,第三天穿上身不到20分钟,裙子后面开裂了。2023年6月4日,消费者徐女士购买了一双皮鞋,没几天鞋面出现质量问题。两起投诉均经调解达成和解。

消费者李先生反映,2023年3月,他在安庆某超市购买了白油桃,食用时发现水果里面已经腐烂,无法食用。经调解,超市退还了购物款。2023年5月18日,消费者朱女士在某零食店购买袋装牛肉干,小孩子食用时发现牛肉干已经霉变。经调解,双方达成和解。

谨慎选择预付式消费

抵制诱惑,理性消费。近年来,市场上预付后服务难以兑现的现象屡见不鲜。因此,市消保委提醒广大消费者,应理性对待各种预付促销活动,尤其是超长时间、超低价、较大数额等预付交易行为,使用周期越长,风险越大。建议消费者根据自身需要,谨慎选择预付式消费。

货比三家,谨慎选择。在办理预付款(卡)购买服务时,应坚持“货比三家”原则,选择“证照齐全、信誉度高、经营状况好”的商家。根据实际需求,尽量选择金额小、期限短的预付卡,避免因商家运营变故导致损失。建议健身初学者办理次卡、月卡。也可先进行体验式消费,在认可其服务后,再确定购买。

签订书面合同,避免口头承诺。合同或协议是消费者与经营者双方权利义务约定,也是双方出现消费纠纷后消费者维护权益的重要凭证。消费者应仔细确认合同或协议条款内容,坚持先签合同、后付费。尤其不要轻信工作人员口头承诺,切忌将钱款通过工作人员进行代收。另外还应核对收款账户信息、退费、转卡等条款,确保合同内容和商家承诺一致。

保留交易凭证,依法维护权益。如果遇到合法权益受侵害,要牢记“证据为王”,坚持依法维权。因此,交易时应向商家索要并留存消费发票和支付信息等凭证。一旦发生纠纷,应秉持契约精神,友好协商解决。对协商不成的合理诉求,可以通过消保委调解,也可拨打消费维权热线12345、12315进行举报投诉,还可以提请仲裁或提起诉讼进行维权。