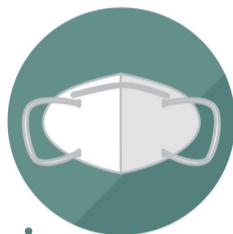


中消协发布2022年投诉情况分析 这些问题你遇到过吗

2月15日,中消协发布2022年全国消协组织受理投诉情况分析。中消协指出,2022年,受国际国内经济形势和疫情因素影响,涉疫类消费纠纷和经营者关停跑路类投诉明显增多。与此同时,大额商品、在线服务领域新老问题交织,困扰广大消费者。如,房地产消费领域的捆绑销售、烂尾问题,会员服务领域“套路”频出等。



涉疫类投诉激增

——防疫产品投诉多

中消协表示,在疫情反复期间,相关防疫用品和退烧药等医疗物资供不应求,一些不良商家借机涨价、囤积居奇或进行捆绑销售,扰乱了正常市场秩序。

一是借需求增加哄抬物价;二是囤积药品或防疫用品;三是强制捆绑搭售其他药品;四是夸大防疫用品实际功能,如,部分商家将普通口罩宣传为医用外科口罩,或在口罩中添加抗菌剂等宣称能够“灭”病毒。

——“新冠”保险套路繁多

中消协指出,疫情发生后,国内不少保险公司推出“新冠”隔离和感染相关保险。但有不少消费者反映随着感染人数的激增,在理赔时遭遇各种“高门槛”。

——涉疫服务纠纷频发

中消协称,由于新冠变异病毒传播能力强,“快速过峰”和大面积人员感染造成部分行业的正常运转受到一定影响,相关消费纠纷因此大量增加。



“关停”类纠纷消费者受损大

——网络游戏停服引发纠纷

中消协提到,一些网络游戏运营商在老款游戏停止服务时往往“虎头蛇尾”,对消费者权益不负责任,相关问题亟待立法规制。

一是停服前大规模促销,故意诱导消费者将“真金白银”变为网游运营商掌控的虚拟财产、虚拟货币;二是停服后消费者权益处理不当。如网游公司以落实个人信息保护法为由,在停止服务后擅自删除消费者在游戏内的虚拟人物形象、道具等各类数据;三是单方面封禁玩家账号。

——商家关停消费者受损

中消协指出,2022年受新冠疫情和国际形势变化等因素影响,全球经济形势面临重大挑战,消费需求下降明显,部分行业关停倒闭现象增多,消费者权益因此受损。



CFP供图



线上服务侵权多样

——网络购物新老问题交织

中消协表示,疫情期间,网络购物成为推动经济增长的重要动能,并为消费者带来了很大的便利。与此同时,网络购物领域也呈现出新老问题交织形势。

主要表现为:一是保价规则引误导;二是“小程序”购物售后无保障;三是一些不法经营者利用个人社交账号,以自制官方店铺头像,诱导消费者与之交易,部分老年消费者支付费用后发现上当受骗;四是平台嵌平台误导消费者;五是国内平台“国际购”业务售后渠道不畅。

——在线培训服务投诉集中

中消协称,疫情期间,不少线下培训服务转向线上。相关领域投诉问题主要有:一是退费承诺难履行。一些培训机构在公考、考研课程中宣传“不过退费”,并与消费者签订相关协议,但后续不履行退费承诺,引发消费者大量投诉;二是培训课程师资大“缩水”。一些培训机构对外宣称培训老师为名校名师,但实际上课是兼职大学生或播放名师讲课视频;三是诱导学员办理“培训贷”。

——在线会员服务乱象屡现

中消协提到,随着网络消费的发展,各类会员服务也逐渐从线下向线上渗透。

在线会员服务领域问题主要有:一是智能电视平台“套娃式”收费引发消费者不满。由于智能电视系统内各模块资源相互独立,消费者连续充值却仍无法观看全部视频内容;二是视频平台会员服务体验不佳。如,视频平台限制原会员用户手机投屏功能;三是婚恋平台会员服务存乱象。一些婚恋平台收取高额服务费,有的对会员信息审核把关不严,甚至提供“婚托”虚构交友、结婚需求欺骗消费者;四是网络会员服务默认自动续费。



“住用行”商品纠纷难解

——房地产“痼疾难除”

中消协表示,商品房消费领域的问题尽管经过多年整顿,但依然“痼疾难除”。

一是房屋质量问题;二是不符条件强行交房。部分开发商在合同约定交房日到来时,楼盘尚未全部完工且不具备交付条件情况下,为逃避违约责任强行交房;三是开发商强制捆绑销售。如,开发商捆绑销售地下仓储或车位;四是有的精装修房配套家电产品交房时已过或快过“三包”期,开发商拒绝承担“三包”责任;五是交房时实测房屋面积大于合同约定面积,开发商要求消费者补差价引纠纷;六是楼盘烂尾消费者“房财”两空。

——家电产品质量参差不齐

中消协提到,随着人民群众生活水平的提高,传统家电已经无法满足消费者对个性化、智能化、多样化的消费需求,因此,各种新兴家电也日益受到消费者追捧。

相关领域主要投诉问题有:一是热门新兴家电产品层出不穷,发生纠纷后消费者维权难;二是部分“网红”家电产品质量诟病;三是安装维修收费混乱。

——汽车消费“猫腻”多

中消协指出,伴随着人们生活水平的提高,汽车已经成为一种基础交通工具进入寻常百姓家,汽车消费也与人民群众日常生活息息相关。

有关汽车投诉的主要问题有:一是用维修过的瑕疵车冒充新车销售;二是以格式条款侵害消费者权益;三是二手车交易透明度低。如,二手车中介故意隐瞒车辆真实行驶里程、维修记录、事故记录等信息;四是汽车质量问题频发。

据中新网