

直播带货乱象丛生、新能源汽车夸大宣传、电信服务霸王条款……

# 上半年我省消费投诉有四大热点

近日,省消保委发布上半年消费投诉情况。今年上半年,全省消保委共受理消费者各类诉求 89946 件,其中投诉 34629 件、咨询 55317 件,为消费者挽回经济损失 10877.75 万元。投诉热点难点主要集中在预付式消费、网络直播带货、新能源汽车和电信服务等领域。

## 预付式消费风险凸显

今年上半年,全省消保委共受理疫情相关消费投诉 13421 件,占消费投诉总量的 38.76%。其中,一季度受理疫情相关消费投诉 10854 件,占一季度消费投诉总量的 64.38%,消费者反映的问题主要集中于口罩等防疫用品,餐饮、旅游、机票退订纠纷等。二季度投诉问题主要集中于预付式消费领域。

受疫情影响,健身房、美容美发机构、教育培训机构、娱乐场所等预付式消费企业无法维持经营而倒闭,消费者的预付款难以追回。玉环市消保委接到 124 起关于某儿童乐园的群体性投诉,反映该店已关门停业,消费者的预付款无法退回。另一方面,受疫情影响,教育培训机构、健身房等停课或无法进行线下教学,消费者主张退还剩余课程费用被拒或拖延退款。东阳市消保委接到消费者投诉,称去年给孩子报了编程培训班,授课时间为一年半,因疫情原因该培训班一直停课,商家以疫情期间经营困难为由拖延退款。

疫情期间涌现的预付式消费投诉,反映当前预付式消费企业资金管理混乱,预收款未专款专用,一旦企业经营不善,消费者的权益很难得到保障。

## 直播带货成投诉新热点

网络直播带货模式蓬勃发展的同时,直播翻车、货不对板、刷单等乱象频频发生,网络直播带货行业亟需规范。今年上半年,全省消保委共受理网络直播购物消费投诉 621 件,较去年同期上升 168.8%。消费者投诉的商品主要集中于服装鞋帽、化妆护肤品和食品,投诉反映的问题主要有商家虚假宣传、商品质量不过关、售后维权难等。

主播夸大宣传、虚假宣传。部分主播对产品宣传描述不实,刻意夸大产品功效或使用“最”“独家”等极限词,直播时承诺的优惠、赠品等不兑现。台州市椒江区消保委接到消费者投诉,称其通过直播购买了一款乳胶床垫,商家在直播时宣称该床垫专为老年人设计,具有缓解高血压、糖尿病等功能,但消费者收到床垫后发现床垫并不具有以上功能,且材质过于柔软不适合老年人使用。

商品质量参差不齐。消费者通过直播购买的商品质量不过关,货不对板,部分主播向消费者销售“三无”产品、假冒伪劣商品等。湖州市南太湖新区消保委接到消费者投诉,称其通过淘宝直播平台购买了 10 盒威化饼干,收到后发现饼干已临近保质期,且出现回潮现象。

消费者售后维权难。售后问题主要包括商家未按约定时间发货、不执行 7 天无理由退换货、商品出现质量问题后不提供售后服务等。部分主播通过直播平台将顾客引流到微信购买产品,此类私下交易方式一旦发生消费纠纷,消费者权益难以得到保障。



## 新能源汽车消费投诉频发

近年来,随着新能源汽车市场占有率的不断上升,相关投诉也随之增多。今年上半年,全省消保委共受理交通工具类消费投诉 2847 件,其中新能源汽车消费投诉共 482 件,较去年同期上升 32.4%。消费者投诉反映的问题主要有电池故障、衰减、续航里程缩水、售后服务无保障等。

实际续航里程、充电速度与宣传不符。目前大部分新能源汽车企业宣传的最大续航里程都是在理想工况下测得的数据,实际续航里程受行驶速度、路况、个人驾驶习惯等影响较大,导致续航里程缩水。使用“快充半小时充至 80%”等宣传语,但实际车辆充电速度达不到宣传效果。温州市龙湾区消保委接到消费者投诉,称销售人员推销新能源汽车时宣称该车能够在半小时内充电达到 80%,但当消费者充电时发现充电 24 分钟电量只从 34% 充至 59%,认为实际充电速度与宣传不符。

电池质量问题突出。电池质量问题投诉主要集中于充电故障、电池衰减、电池自燃等。另外,变速箱异响、变速箱顿挫、动力消失等质量问题投诉也相对较多。宁波市鄞州区消保委接到消费者投诉,称购买的新能源汽车在质保期内电池出现故障,商家一直以电池没货也无法维修为由拖延处理。

售后服务无法得到保障。一次性修复率低,充电故障等质量问题经维修仍无法解决;由于目前新能源汽车正处在发展阶段,部分生产厂家倒闭、停产导致销售商关门歇业,由此带来售后维修保养无着落等一系列问题。永康市消保委上半年接到 39 起新能源汽车群体性投诉,反映厂家不提供电控、充电器、显示屏等配件导致 4S 店无配件,无法对故障车辆进行维修,各省份线下经销商关门停业,厂家 400 电话停机无法联系等。

## 电信行业乱象亟待规范

今年上半年,全省消保委共受理电信服务类消费投诉 844 件,较去年同期上升 30.4%,其中移动占 65.8%,电信占 22.4%,联通占 11.8%。消费者投诉反映的问题主要有套餐宣传不规范、捆绑销售、携号转网设置障碍等。

套餐宣传不规范,未尽充分告知和提示义务。销售人员选择性介绍套餐,对于资费内容、收费规则、优惠条件等关键信息未详细告知;上网流量剩余额度提醒不及时,将手机流量夸大为无限量;合约机套餐优惠与事先宣传不一致等。

捆绑销售,设置“霸王条款”。投诉问题包括同类业务新老用户不同权、办理号码过户时被要求捆绑限定消费套餐、未经消费者本人同意擅自更改业务内容或者擅自延长业务时限等。嵊泗县消保委接到消费者投诉,称在移动营业厅因优惠促销活动购买了一部手机,使用一段时间后得知该手机被绑定了每月 88 元的保底消费,并且捆绑了亲情网套餐。

携号转网设置障碍。消费者因协议期、部分业务或服务限制导致无法携出或携入,办理携号转网时设置最低消费,办理携号转网后手机网速变慢、收发信息滞后或收不到信息等。

骚扰电话过多,消费者个人信息遭

泄露以及非法使用。天台县消保委接到消费者投诉,称在某通信营业部办理手机号码副卡时被告知该手机已办理了 5 张副卡。经查,该营业部擅自将消费者的手机号码挂到某公司名下,侵害了消费者的个人信息安全。针对消费者投诉反映集中的骚扰电话等问题,省消保委联合省市场监管局在 5 月份约谈了三大运营商,并推动三大运营商联合制定《浙江省电信行业运营商整改措施》,规范电信行业经营行为。

任倩影

