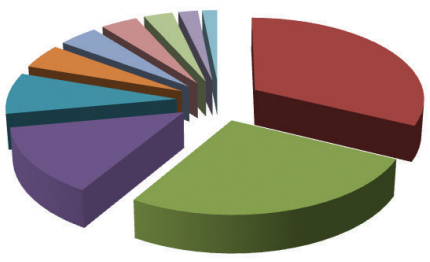
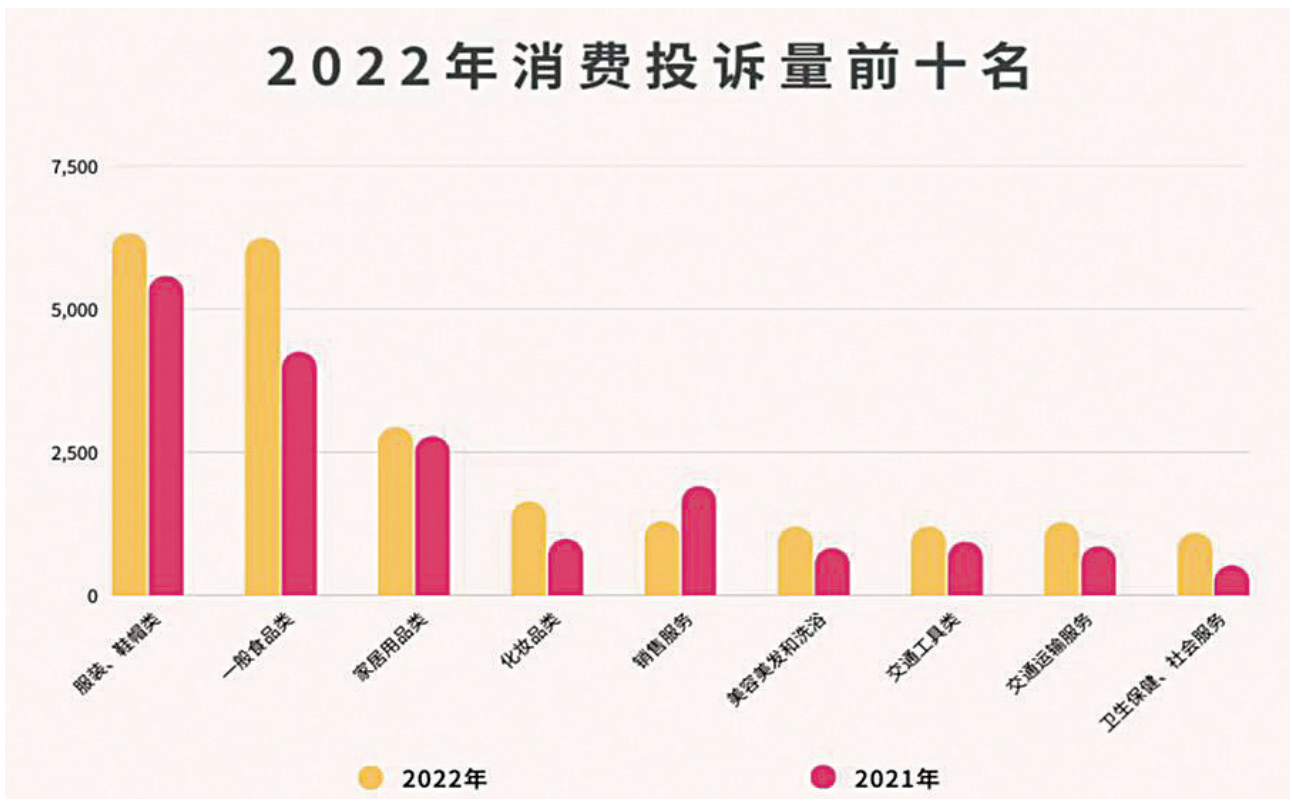
2022年消费投诉总量同比上升33.35%

服装鞋帽类投诉处于首位、直播带货成投诉新热点、定制家具退换货成难点

■文/记者 杨圆圆 通讯员 萧丽芬
制图/实习生 李小玉

曾有市民调侃,走过最深的路是商家的“套路”。那些年,我们一起踩过的“坑”有哪些?据统计,2022年我区举报投诉中心共受理各类投诉举报56406件,与2021年相比上升了33.35%,其中消费投诉38741件、举报15067件、其他149件。消费投诉涉及争议金额4053.47万元,为消费者挽回经济损失1987.36万元。





服装鞋帽类投诉处于首位

“这家店的鞋子质量太差了!”2022年9月中旬,祝先生在萧山某广场1楼买了一双价值169元的童鞋,孩子穿了两天后两只鞋子都脱胶,到店更换后的新鞋穿了两天再次脱胶,祝先生只好与店家协商退款,商家却置之不理。

消费市场复苏,各类消费纠纷也水涨船高。2022年,我区受理消费投诉38741件,比2021年上升了36.05%,比2020年上升了52.07%。

全年投诉量排名前十位的是:服装鞋帽类、一般食品类、家居用品类、餐饮和住宿服务、化妆品类、销售服务、美容美发和洗浴、交通工具类、交通运输服务、卫生保健、社会服务。与2021年相比,由于总投诉量上升,每类投诉均有不同程度的上升。前十类投诉量占总投诉量的65.44%。

全年受理商品类投诉25236件,占投诉总量的65.14%。受理服务类投诉13505件,占整个消费投诉数量的34.86%。

2022年,投诉件按问题类别划分,涉及售后服务的投诉最多,共8443件,占投诉总量的21.79%。与2021年相比,不正当竞争和人身权利投诉增幅最大,分别增加195.76%和94.94%,前十名各类投诉都上升明显。

线上投诉增速明显

“原来消费投诉是写信、打电话,现在只要在全国12315网上平台投诉就行,工作人员处理效率很快。”去年11月,刘女士在天猫平台购买床垫,承诺11月16日配送,但她直至12月12日才收到货。货物晚到二十多天,刘女士要求商家按照天猫平台规则进行赔偿。双方协商不一,刘女士在12315上进行投诉。

2022年,线上投诉增速明显,我区投诉总量为35516件,占投诉总量的62.96%。也是有史以来线上受理量最多的一年。

据区消保分局工作人员分析,线上投诉量激增与新冠疫情居家消费增长有关。另外,随着我区城市化建设的不断推进,地铁、高架的延伸,消费综合体的不断增加,在促进外地消费者来萧消费的同时,线上投诉量也水涨船高。12315网络投诉平台去年共受理我区消费投诉35516件,比2021年上升54.98%。

未成年人、老年人投诉呈增长趋势

“13岁的妹妹花费7500元购买了一只宠物狗,家人不让养,将宠物狗送还,但商家迟迟不退款。”2022年7月,蒋女士向区市场监管局投诉并寻求调解。

因辨别力不够,近年来,未成年人和老年人消费投诉呈增长趋势。

对未成年人来说,随着网络视频游戏发展迅速,误充值退费难,主要表现为未成年人充值消费身份认定难、如未成年人私下通过微信、支付宝、银行卡等方式充值或给主播打赏后,家长在维权时面临举证难、退款难、调解难、耗时长的问题。

随着生活水平提高,老年人对保健养生的追求十分迫切。一些不法分子以此为切入点,通过免费体检、发放奖品等营销手段,诱骗老人购买各种“功效神奇”实际却质量低劣的“养生产品”,常见的如保健品、净水器、理疗床、家用电器等。去年我区共受理此类投诉846件,与2021年的513件相比,增速明显。

直播带货成投诉新热点

2022年10月24日,向女士在淘宝平台某直播间购买一瓶雅诗兰黛原生液,“主播说100%正品,我收到货发现是假货,质地不够浓稠,且有难闻的臭味,瓶盖扣眼歪斜,瓶身螺纹和凹凸点割手。”向女士一气之下将其投诉至淘宝平台,“平台让商家提供报关清单和代购小票等证明,商家提供了,故判定商品没问题,明明就是假货,却让商家钻空子,还不让退货退款,实属无奈。”

近年来,互联网消费热度高涨。网购已成为日常消费的主渠道,加之“直播带货”等新型营销方式、“预售”“打折返券”、社区团购等多样网购形式,消费纠纷层出不穷。

2022年,我区共受理直播带货投诉1532件,主要问题集中在宣传时使用绝对化极限词汇,夸大产品功能效用、选择性介绍产品,回避关键信息;展示、销售的商品非正品;低价推销劣质商品;承诺的优惠、赠品不兑现;诱导私下转账等、商品质量货不对板、售后服务难保障、直播数据、销量刷单造假等。

定制家具退换货成难点

近年来,家具行业兴起“全屋定制”的热潮。由于定制家具可以按照消费者的喜好进行量身定做,在外观和功能上都更好地满足了消费者的个性化需求,因此越来越受到消费者的青睐。

2022年9月6日,钱女士在杭州某材料有限公司进行全屋定制,缴纳60000元,当时承诺不会产生额外的费用。等到开始运送货物,商家却告知送货费用和柜子差价68000元需要额外支付,钱女士不认可,认为存在虚假宣传,希望按照当时承诺进行全部定制。

“全屋定制”产品不是“一手交钱,一手交货”,一旦遇上不靠谱的经销商,消费者就很容易陷入维权难的困境,相关的消费纠纷案例也层出不穷。

投诉的此类问题主要有:合同约定不明确,经营者在定价、测量、用料等方面比较随意,权利义务约定模糊,出现纠纷责任不好认定;产品不按约定制作,消费者在收到货物时发现颜色、尺寸、所用材料与合同约定差距较大;定制家具出现问题,经营者只提供维修,不退不换,而且在维修过程中容易给消费者家中地板、墙面等造成损坏。去年我区共受理此类投诉329件。

预付式消费退款难成投诉焦点

近年来,预付式消费连续成为投诉热点,且已从传统美容、健身个体行业向教育培训等单个消费金额较大领域发展。2022年,蒋女士在北干街道某蛋糕店办理预付卡,卡内余额305元,但在当年6月前往消费时发现该店已关门,她向区市场监管局电话反映,要求帮助退还卡内余额。

这样的案例比比皆是。去年受新冠肺炎疫情影响,不少预付式消费合同在履约时出现了困难,由此触发了消费者与经营者之间的矛盾,主要集中在疫期暂停营业退费纠纷、服务方式变更、使用期限受限以及商家关门或倒闭、预付费退款困难等五个方面。

各类投诉焦点主要集中在消费者预存一定金额并使用不久后,企业因经营问题中途结业或转让,造成余额不能继续使用,也难找到其经营者退款,消费者也因自身原因不愿意选择承接业务的经营店铺进行后续消费,消费权益难以保障。预付费退款困难,企业往往以格式合同条款为消费者设置退款障碍,如收取高额手续费、退款拖延、退款周期长等。此类投诉第四季度有明显增加趋势。去年我区共受理此类投诉2162件,且常是群体性投诉为主。

广告违法行为居举报案件首位

2022年,区市场监管局举报投诉中心共接到举报案件15067件,比2021年上升2771件,其中广告违法行为举报位居举报案件首位,共受理6760件,占举报总量的44.87%。

虚假宣传是广告违法行为投诉最多的一种。从2022年的情况来看,该类举报人主要是职业举报人,举报的内容集中在绝对化用语和对保健食品、药品功效的宣传上。

去年的线下投诉虚假宣传增长明显,主要是涉及房地产、培训业、网络游戏业,由于房价高企,疫情反复、且改造项目由于资金限制难以实现,消费诉求难以协调解决,消费者往往以不实现、没有达到承诺为理由或者与样板房实际不符等等提起虚假宣传举报,且带群访联动性。

与此同时,价格违反举报比2021年略有上升。2022年,我区价格举报量有所上升,涉及领域宽广。价格问题涉及民生领域,一直是与群众举报的热点息息相关,大的涉及房产类举报,如:房产团购费、车位捆绑费、精装修价格不符实际配置等;小的涉及日常消费支出,如:物业收取商业用电明显高于电力局供电价格、餐饮行业的包厢最低消费、水果清洁费、开瓶费、出租车行业的乱收费、各行各业的没有明码标价举报。去年我区受理价格类举报582件,是举报类投诉中涉民生最紧密的一个领域。

扫一扫二维码
查看更多内容

我区开展“提振消费信心 打造一流环境”户外直播

本报讯 (记者 杨圆圆 通迅员 倪丹萍 邱超)“之前在微商那买了好多鞋子,到货后发现都是假货,问卖家,卖家推说是快递中途调包了,怎么办?”

“我修车时4S店没有告知我任何明细,交车时给我巨额账单,这是不是消费陷阱啊?”

“网上买了螺蛳粉,结果料包里有只蚊子,商家拒不承认,我该咋办呀?”

这是萧山昨日举办的“提振消费信心 打造一流环境”户外直播活动的评论区,市民纷纷上线细数曾经踩过的消费“陷阱”。

该活动由区市监局、区消保委联合萧山网共同举办,活动采用线上线下相结合的形式开展,线上在萧山网直播间开通维权渠道,接受广大网友的投诉咨询,线下在钱江世纪城朝龙汇开设大型广场服务活动,面对面向市民朋友科普各种“消费陷阱”,宣讲消费知识,接受消费维权及其他法律咨询,共有16个职能部门志愿参加此次活动。

活动期间,钱江世纪城所副所长邱超向市民朋友介绍了过去一年区市场监管局在受理消费投诉举报、组织消费宣传、打造放心消费环境、备战亚运等方面所做的工作,重点分析了当前消费维权的热点难点,作出消费提示,并呼吁社会各界都要关心、支持消费者权益保护工作,努力为消费者营造安全和谐的消费环境。

活动现场还设置了别出心裁的答题游戏环节,题目涵盖百姓日常消费的方方面面,让公众获得了沉浸式的消费知识学习体验。整场活动线上线下互动不断,气氛十分热烈。活动共受理各类消费投诉咨询22起,发放宣传资料600余份,取得了良好的宣传效果。

又到过敏高发季,这样应对更有效

■文/何可人

天气转暖,春天的气息越来越浓,但也让不少人“警铃大作”——过敏高发季又来了!一不留神过敏后,打喷嚏、流鼻涕、眼睛发痒发肿、皮肤瘙痒就是家常便饭。这时候,睡眠、工作、身体的状态都会受到不同程度的影响。那么,为什么春季容易过敏?有什么应对措施?记者就此采访了区医学会会员、区一医院皮肤科负责人王佳。

王医师介绍,过敏性疾病是目前常见的一类慢性疾病,是人体接触环境中的过敏原后,引发的一系列超敏反应现象,包括过敏性鼻炎、食物过敏、荨麻疹、异位性皮炎、哮喘与全身型过敏性反应等。过敏的症状由轻到重范围很大,轻微的过敏,会让人感到鼻子或者皮肤发痒,而严重的过敏甚至会危及生命。

“春季之所以比其他季节更容易引发过敏,首先是过敏原较其他季节更多。”王医师说,春暖花开,各种花草在春季散放出的花粉颗粒,是春季过敏高发的主要因素。春季的温度湿度适合尘螨与蚊虫的繁殖,尘螨被人体吸入易诱发过敏性哮喘,蚊虫叮咬皮肤易造成虫咬皮炎。

其次,春季空气相对干燥,日光中紫外线照射量骤然升高,使得人体对紫外线的敏感性也相应增强。随着人们室外活动趋于频繁,在紫外线作用下,人体表皮细胞受到破坏,易导致春季日光性皮炎。同时,春季多大风天气,沙尘天气较多,容易诱发过敏性结膜炎。

另外,冬去春来,乍暖还寒,春天是四季中一天气温差异最大的季节,剧烈的气温变化使得敏感人群出现面部皮肤发红、发烫等症状,继而出现皮肤红肿瘙痒的过敏症状。

如果你是一个易过敏体质的人,如何在春天这个非常容易发生过敏的季节保护好自己呢?王医师建议,一方面,俗话说“打不过就跑”,如果你顶不住过敏反应,就尽量远离过敏原。比如说,风大的时候关闭房间窗户,避免花粉等过敏原飘入,开窗通风的时间尽量选择在清晨或雨后;定期清洁家具用品,预防屋尘螨;更换空调过滤器滤网和家中纱窗,预防粉尘。在春季出门时,尽量穿长袖长裤,戴好口罩,避免阳光的强烈刺激,远离鲜花茂盛的地方,减少或者避免接触花粉。

另一方面,皮肤是身体非常重要的一道免疫屏障,也最容易接触到外界的刺激。因此,保护好皮肤,也可以帮助我们避免过敏。当然,增强抵抗力也能在一定程度上减少过敏的可能性。因此,在日常生活中需要保持良好的生活习惯,加强体育锻炼,增强自身免疫力。

“要提醒大家的是,一旦出现过敏现象,应及时就医,千万不要自我诊断和乱用药物。”王医师说。

希望大家都可以舒服享受每一个春天,过敏反应速速退散。