

## 消费遇纠纷 投诉有门路

## 浦东消保委去年受理投诉3万余件

浦东新区消保委受理咨询投诉量变化图



黄辰毅 制图

2018年,浦东新区消保委共受理消费者咨询投诉33877件,比2017年(27893件)增加21.45%,其中接待来电、来访咨询4830人次,承办投诉23946件,含12345市民服务热线转办4184件,采用人民调解方式化解消费纠纷5834件,督办互联网单位投诉5101件,约为消费者挽回经济损失1.39亿元。

近年来,浦东新区消保委受理的消费者年咨询投诉量约占全市消保委系统受理总量的六分之一,位居全市各区前列。随着“互联网+”与各行各业的深度融合,以及国家对创新产业的高度重视和扶持,消费模式日新月异,消费能量不断激发,消费纠纷也呈现出新的热点和特点。

## 概况

从投诉所涉类别来看:商品类投诉为8410件,占投诉总量的35.12%。其中通讯及计算机类产品(2328件),交通工具(1058件),视听产品(1038件),服装鞋帽(960件),家具类产品(891件),分列商品类投诉前5位。服务类投诉为15536件,占投诉总量的64.88%。其中旅游(3037件),食宿、文化娱乐(2422件),金融保险(2419件),修理加工业(2120件),教育或培训服务(1162件)分列服务类投诉前5位。

从投诉所涉性质和销售方式来看:涉及售后服务(14818件)、合同(6258件)和质量问题(1422件)的投诉居前3位,占投诉总量的93.95%;通过实体店(13237件)、网络(12274件)、电视电话销售(238件)等方式的投诉居前3位,依次为45.37%、42.07%和0.82%。

## 主要特点

1、投诉总量增幅明显,突发性、群体性投诉频发

2018年,浦东新区消保委受理消费者咨询投诉总量比2017年同期增长21.45%,涉及总金额13903.7万元。其中接待来电、来访咨询4830人次,同比增长19.70%;自行受理投诉23946件,同比增长28.00%;督办互联网单位投诉5101件,同比减少0.95%。

浦东新区消保委自行受理的23946件投诉案件中,从投诉涉及的类别看,商品类投诉8410件,同比上升0.25%,约占投诉总量的35.12%;服务类投诉15536件,同比上升50.56%,约占投诉总量的

64.88%;服务类投诉占比高于商品类投诉29个百分点。从投诉涉及的性质来看,质量问题、合同问题和售后服务不到位等问题是消费投诉的重头戏。浦东新区消费投诉总量大、涉及领域广、难度系数高和涉案金额大等特点没有改变,随着“互联网+”的发展,新兴消费热点不断涌现,既带来了消费的新场景、新体验,也带来了现行法律法规未涉及的新问题、新情况,带来了集中性、群体性消费投诉的频发。2018年,仅发生在浦东新区区域内,涉及30人次以上的重大群体投诉案件就有7起,集中性的消费投诉约占浦东新区消保委自行受理投诉量的39.5%。

2、预付式消费与互联网、金融信贷等捆绑,叠加侵权问题突出

近年来,预付式消费问题一直是消费维权的热点,其存在的主要问题有:预付卡涉及资金总额庞大,资金监管不力;消费者办卡容易退卡难等。伴随着移动互联网技术的发展,预付式消费从传统的美容、美发、健身、餐饮等行业扩展到线上的用车、教育培训、租房市场、娱乐、生活服务等领域。值得警惕的是,预付式消费与金融信贷捆绑叠加侵害消费者权益的问题相对突出。经营者利用消费者的信赖,在宣传时有意淡化贷款压力,以提供巨额优惠作为“诱饵”或者作为“条件”收取消费者较多的预付款,承诺提供优质服务,通常情况下双方是签约的,也有口头约定的。而消费者总是在商家出现不履行承诺、服务缩水,甚至关门跑路等情况时,才后知后觉地发现自己当时签下的金融信贷条约中含有各种“罚”得非常狠的违约条款。

2018年,预付式消费问题也成为消费维权的新难点。5月起,“租金贷”“装修贷”问题被频频曝出,一些长租公寓公司、

互联网装修平台发生资金链断裂,经营者跑路,导致租户无房可租,装修合同无法履行,而消费者却仍需偿还贷款。10月,多家英语培训机构被指通过提供课程贷款服务,让学员背上几千到十几万不等的“培训贷”。以浦东新区为例,浦东新区消保委全年受理预付式消费相关投诉约占受理投诉总量的13.87%,同比增长9.31%。由“互联网+预售+消费贷”捆绑营销引发的租赁服务、旅游服务和金融保险等服务类消费投诉增幅明显,分别同比上涨70.81%及170%和294%。

3、苹果手机投诉量居高不下,重视信息安全各方有责

2018年,虽然苹果手机在中国市场的占有率逐步下滑,但是与其关联的消费投诉量却节节攀升。据初步统计,浦东新区消保委受理苹果公司投诉5002件,绝大多数是涉及苹果手机的投诉,同比增长88.75%,约占浦东新区消保委受理投诉总量的21.12%。

消费者投诉反映的问题,除了故障检测、维修质量、电池性能和软件升级等智能手机售后服务的老问题外,还有“未经授权的消费”退款申请被系统拒绝的新问题,它被统称为“账号盗刷”问题,约占苹果手机投诉量的35%,是引起投诉激增的“元凶”。苹果手机账号被盗刷的主要原因,一是因用户账号未开启“双重认证”,遭到“钓鱼”诈骗的侵害;二是因用户受不法“退款工作室”的蛊惑,企图通过欺诈退款或滥用苹果公司退款政策从中牟利;三是因账号盗刷真伪难辨和系统甄别难度提高等因素,导致少数用户的正当退款申请被拒绝。打击“账号盗刷”行为,妥善处理消费者投诉,需要注重科技创新,优化产品性能、改进退款流程管理,也需要强化网络安全宣传教育、提高用户防范意识和规避意外风险。

4、售后服务问题仍是热点,完善服务提升市场竞争力

2018年,从浦东新区消保委受理投诉所涉的性质看,由售后服务不到位引发的消费者投诉约计14818件,占比61.88%,同比上升4个百分点。从投诉所涉的类别看,房屋装修、家用电器和服装鞋帽等是投诉重灾区。

2018年,浦东新区消保委受理房屋装修类投诉786件,占服务类投诉的12.29%。除去出现互联网装修企业聚集大量装修预付款后携款跑路的情况外,房屋装修的主要问题是:签订合同前企业有意压低施工报价以便揽客,施工阶段变相收取额外费用;订购的装饰材料品牌与销售人员宣传的不符;施工人员操作不当或因施工存在质量问题造成其他物品损坏,拒绝合理赔偿;售后服务推脱、延迟、不履行等。

2018年,浦东新区消保委受理家用电器类投诉1218件,服装鞋帽类投诉960件,分别占商品类投诉的14.48%和11.41%,此类商品大都是通过网络方式销售。消费者反映的主要问题是:厨房类电器、小家电等的多项功能和指标缺乏国家统一的标准;售后不及时、不到位,部分厂商服务意识淡薄,对消费者诉求不重视;服务广度和深度不够,尤其是边远地区售后服务缺失;一些售后人员不具备专业服务技能或水平,安装或者维修时,造成了新的损失。

## 案例集锦

## 买手机“被贷款” 警惕商家新套路

小李买手机一个月后收到了贷款公司的还贷短信,说他办理了一个长期贷款。

小李告诉消保委工作人员,一个月前,他前往某连锁手机店购买手机,营业员给他推荐一款oppoV17手机,还告诉他,这款手机目前参加以旧换新活动,只要付1000多元就可以了。小李刷卡买下了这款手机,然而买完以后,对方告诉他这款手机是联通定制版,需要办理入网手续,办理一个18个月套餐,加上手机一共3000多元,于是小李拿出身份证,又办理了套餐。谁知道,买完手机过了一个月,小李收到某贷款公司的短信,称这个月开始,小李要还贷款了。小李越想越不对,于是来到消保委投诉,希望对方解释清楚并且解除贷款合同。

消保委工作人员还发现,小李的购物凭证上写的金额是7000多元,而非小李认为的3000多元,这是怎么回事呢?消保委联系到了对方的一名男性业务员,他

解释了费用的组成,手机是3000多元,同时小李办理了一个两年的话费套餐,原价是6800元,现在打折是3000多元。贷款的事情,经营者辩称小李完全知情,当时手持身份证拍了照片为证,贷款合同是无法解除的。小李回想起当时确实拿着身份证给对方拍了照,小李说,当时他以为是办理话费套餐的需要,也没多想,最后那张收据他也没看就收起来了,无奈,小李只能通过其他途径维护自身权益。

事先隐瞒,购买手机以后,商家才告诉消费者购买的是定制款手机,需要入网才能正常使用,导致消费者还需要在商家处缴纳一大笔话费,这种陷阱,是一些不法商家经常使用的伎俩。现如今,这些不法商家又有新“套路”,在消费者妥协不得不办理话费套餐的时候,商家又在消费者不知情的情况下,“暗搓搓”为消费者办理了所谓的贷款,这种贷款既无合同也无收据,即使消费者发现以后也没有证据,经营者往往能得逞。

## 平板电视主板是否属于“主要部件”

消费者秦先生反映,2015年9月他购买某品牌LED彩电,保修3年,2017年12月彩电主板损坏,与对方联系上门修理,对方上门修理收取了修理费780元。对于对方的收费,秦先生表示不理解,他认为主板是主要部件,保修期内应免费修理,于是投诉至消保委要求退还修理费。

接到投诉后,消保委工作人员与被诉方取得了联系,被诉方表示,主板不属于主要部件,保修期是一年,因此拒绝进行调解。

众所周知,平板电视机最重要的配件一是屏幕,二是主板,然而作为最重要的控制核心的主板却不是“主要部件”,不是真的如此呢?

根据国家质量监督检验检疫总局相关公告,平板电视的“主要部件”包括显示

屏、背光组件、逻辑组和高频调谐器,从字面上来看,确实没有“主板”的字样。液晶电视的《三包》确实成为了厂家作为拒绝电视机“主板”三包的挡箭牌。

对此,消保委工作人员认为,国家三包中包含的“主要部件”就是组合起来能实现电视机基本功能的各个组件,仅仅排除了外壳螺丝之类,这才是“主要部件”的真正含义。也可以这样理解,整机除了外壳、螺丝、壁挂件外应该都是“主要部件”。消保委建议,相关政策制订部门可以在“主要部件”的具体描述中采用更为大众所能理解的方式来明确主板作为主要部件的地位,同时消保委也建议消费者,遇到类似情况,在维护自身合法权益的同时,也可以向工商、质监等部门举报,遏制这种规避政策的行为。

## 家电维修“新旧配件”之争难定论

修家电更换新配件,是无可厚非的事。然而,消保委近期接到数起投诉,反映更换的配件是旧配件,双方争执不下。

王先生一年前买的洗衣机发生了故障,对方上门查看发现是马达出了问题。于是,厂家上门更换了一个马达,王先生觉得洗衣机噪音比原来响了很多,王先生认为,对方当时上门更换的配件是旧的配件,要求重新修理。

沈女士家里的液晶电视买了三四年,突然不能开机,维修站的人上门查看以后,需要更换一块主板,然而配件到货以后,沈女士发现配件没有外包装,看上去还有氧化的现象,但是维修人员坚持认为是新的配件,沈女士无奈只能换上。

从法律规定来看,家电维修现有的三包规定中明确规定维修要更换新配件

的是家用电脑产品、手机以及平板电视,其他产品要求是“不得使用与产品技术要求不符的元配件和零配件”,并没有规定一定要更换新的零件,因此给了一些责任感缺失的企业可乘之机,并使消费者权益的保护难度加大。作为有责任感的企业,就应该本着为消费者负责任的态度,在更换旧配件时,应尊重消费者的知情权,让消费者自主选择。如果家电维修服务网点将回收的旧家电配件当作新配件出售给消费者的话,那就损害了消费者的合法权益。如果在没有更换零部件的情况下,收取消费者配件费的话,那就涉嫌欺诈。另一方面,零件的“新旧”定义也是争论不休。消保委也呼吁能否尽快出台有关细则给“新配件”做个定义,或者让经营者在报修记录上注明是“新配件”以便于消费者维权。

## 租客押金难退 暗藏贷款陷阱

去年8月,浦东新区消保委接到30余件突发性的群体投诉,都是投诉位于浦东金湘路的上海歌禺房屋租赁公司。

消费者反映,他们通过上海歌禺房屋租赁公司(爱公寓)租房时,在不知情的情况下被绑定“平安小额贷”APP缴付月租。之后,爱公寓被收购,消费者再次被迫与“元宝e家”APP签订新的贷款协议,不同意贷款就得立刻搬走。租房合同到期后,歌禺公寓迟迟不退回消费者的租房押金,同时,“元宝e家”APP也没有完全与消费者解绑,仍在每月按时发送还款信息,消费者担心影响自己的个人征信记录,纷纷来电要求尽快退押金并且解除贷款合同。

很多消费者向消保委反映,爱公寓在与房客签约时,平台的工作人员会单方面

操作租客的手机,在租客不知情的情况下,为其签下一笔贷款合同。根据借款合同,爱公寓可以提前从银行拿到一年或两年的房租贷款,而租客则负责每个月以缴纳房租的名义偿还贷款和利息。

在网上,消保委搜索“上海歌禺房屋租赁公司”,看到诸如“经营者跑路”“被骗贷款”以及“不退押金”的内容比比皆是。根据《合同法》有关条款,消费者与中介公司签订了租赁合同,在租赁合同已经终止的情况下,中介应当按照合同相应的条款退还相应的押金,如果无法与中介协商退还,消费者可依据当时约定的争议解决方式,比如向法院或仲裁机构提起诉讼或者仲裁,要求其返还相应的押金。鉴于目前这种情况,消保委建议消费者尽快提起诉讼,避免遇到经营者跑路的情况。

投诉涉及性质的比例图示

