

我省发布2019年消费者投诉情况分析

# 健身服务投诉激增 预付款消费“坑”太多

□ 河北法制报记者 张世杰

3月14日,省消费者权益保护委员会(以下简称消保委)发布了2019年消费者投诉情况分析。2019年,全省各级消费者权益保护委员会组织共受理消费者投诉16274件,解决13286件,解决率81.64%,为消费者挽回经济损失1458万元。

在商品类投诉中,服装、汽车及零部件、鞋、食品、通信类产品、家具等投诉量居前。其中,汽车及零部件的投诉增幅最大,同比增长60.45%。服务类投诉中,投诉量居前的是移动电话服务、美容美发服务、餐饮服务、网络接入服务、健身服务等。其中,健身服务的投诉增幅最大,同比增长200.85%。

## 服装鞋帽是消费者投诉最多的商品种类

2019年,服装鞋帽类投诉2344件,投诉数量第一。投诉主要集中在做工粗糙、标识不规范、洗涤串色缩水、面料起球、甲醛超标等。鞋类投诉主要集中在脱皮、脱线、脱胶、裂口等质量问题。此类商品投诉一直居高不下的原因是产品销量较大,使投诉数量的绝对数字相对较高;二是有的经营者重销售轻服务,售后服务意识差,对投诉处理不积极;三是低价位产品还有一定的市场需求,这些产品往往存在质量隐患。

## 家用电子类产品品质和售后问题较突出

家用电子类商品投诉与上年相比虽下降了22.16%,但仍在商品类投诉前列,主要是质量和售后服务方面的问题。有些商品质量不过关,劣质产品较多,质保期刚过就出问题。消费者反映较多的是商品出现性能故障报修后,有些品牌店大欺客,不履行三包、售后服务,维修不及时,用劣质配件等。

## 汽车投诉增长快,解决难度较大

2019年,受理交通工具类投诉1374件,增长45.24%。投诉主要体现在:经销商存在欺诈行为,二手车当作新车卖;执行三包规定不到位,汽车销售后出现问题,经销商搪塞推诿,维修技术不过硬、配件只换不修过度保养、使用劣质配件等问题比较多;个别品牌汽车存在产品质量问题,如发动机异响、变速箱卡滞等;销售过程中存在强制和变相强制消费,主要集中在强制搭售保险、隐瞒真实信息无故不交付合格证等;维修保养服务费用不合理、不透明。

## 食品安全问题仍是热点,维权取证难度大

食品安全事关百姓身体健康和生命安危,消费者安全意识不断提高,使得食品卫生安全投诉案件日益增多。2019年,全省共

受理食品类投诉1199件,同比上升52.35%。投诉内容主要表现在:不法商家利用精良包装、华美外观鱼目混珠,销售质次价高的食品;食品标识不规范甚至涂改保质期等;餐饮服务单位卫生情况差、菜品分量不足、服务态度差、承诺不兑现等。同时,消费者在维权过程中仍然存在一些实际困难,比如情况复杂,多存在举证难、责任认定难的情形。

## 生活、社会服务投诉集中在商家诚信缺失

2019年全年受理生活、社会服务类投诉1534件,同比上升69.5%,是投诉最多的服务类别。这类消费纠纷集中在餐饮、住宿、美容美发和摄影照片冲洗加工等消费领域。消费者反映的主要问题有:住宿环境差,存在安全隐患,收费不合理;经营者擅自变更预付费(卡)合同条款,拒不履行之前办卡时的约定;变更经营地址、搬迁、停业、装修不告知消费者;美容美发效果与宣传时差异大或产品不安全导致过敏或强制消费等;摄影照片冲洗加工存在不履行合同、照片质量效果差等。

## 文化、娱乐、体育服务类投诉激增,预付款消费让消费者深受其害

文化娱乐体育活动越来越受到消费者欢迎,但因各服务机构水平参差不齐,与之相应的是该类投诉也呈现增长之势。2019年

年,文化、娱乐、体育服务类投诉有595件,同比上升2.13倍,尤其是健身服务投诉352件,占到了该类投诉的59.16%。这类问题中最突出的是预付费消费问题,投诉的特点是发案集中,涉及人员众多,投诉解决较为困难。商家通过宣传推出不同种类的优惠卡,吸引消费者一次性付款办理,但事后又以各种理由不予兑现承诺;中途歇业或者转让,消费者余下的预付款无法正常消费;不按照双方约定条款提供退卡、转卡服务,或者对于未约定退卡条款的拒绝退卡或设置退卡障碍;未尽到安全保障义务,致使消费者在服务过程中人身、财产受到损失。

## 远程购物成为新投诉热点,物流运输纠纷较集中

网上购物、直销、邮购,这些新型消费方式在方便消费者的的同时,引发的消费纠纷也随之而来,成为新的投诉热点。这类投诉主要集中在线上、数码产品、珠宝首饰、化妆品、图书音像等方面,消费者投诉反映的主要问题是商品质量和虚假宣传方面。伴随着远程购物的增加,快递服务投诉也随之增长,主要有乱收费、丢件、不按约定地址交付等,如未按约定收取运费或货到后找借口增加运输费,托运物品损坏丢失或者即使已进行了保价仍拒绝按保价赔偿,经营者未送达物品至指定区域等。

谎称有口罩诈骗200余万元

## 省会裕华警方赴三亚抓回骗子

河北法制报讯 (记者张乔)山东省济南市的男子张某明知自己没有口罩供货能力,仍对外宣称有大量口罩现货,并先后收取多人多笔订货款共计200余万元。接到受害人报案后,石家庄市公安局裕华分局雷霆出击,迅速固定证据,派出专案组赶赴海南省三亚市,将逃匿在此的嫌疑人张某抓获,并押解回石家庄。

2月18日,在石家庄经营医疗器械的曹某通过他人介绍,打算向一名自称是某医疗器械生产厂家员工的张某购买口罩,并按其要求到工厂门口接货。曹某先后向张某银行卡转账90余万元后,张某却一直不肯露面,反而以“审验经营资质”“办理出厂检测证”“货源紧张”等理由拖延交货。后经曹某多次催要,张某陆续退还30多万元,拒不归还剩余款项并失去联系。2月26日,曹

某到石家庄市公安局裕华分局建通刑警中队报案。

建通刑警中队迅速开展侦破工作,通过详细询问受害人有关情况,固定相关证据。同时,办案民警专程赶赴某医疗器械生产厂家进行调查核实,发现嫌疑人张某并非该厂员工,该厂家也没有委托张某对外销售口罩。办案民警经进一步侦查,发现张某已潜逃至海南省三亚市,遂迅速行动,在三亚警方的配合下,于3月7日晚将张某抓获,并起获张某购买的大量名牌商品。

经讯问,张某对其诈骗曹某钱款的作案事实供认不讳。经查,张某还以同样方式诈骗了山东、天津等地多名受害人,涉及款项120余万元。

目前,张某因涉嫌诈骗已被警方依法刑事拘留,案件正在进一步办理中。

## 刷三千外卖空单套取购物补贴涉案七人被逮捕

河北法制报讯 (记者张乔)元氏县的张某某与6个商家勾结,刷了近3000个空单套取购物补贴,2月28日被元氏警方逮捕。

今年1月14日,元氏县美团外卖工作人员来到元氏县公安局槐阳刑警中队报警称,从2019年10月份开始,美团订单的外卖数据出现异常,大部分新注册用户的订单都是用户下单后商家不出餐。

工作人员在两个月的时间内联系了众多商家和用户后发现,有人冒充其公司员工,找一些没有用过美团外卖的人注册后下单,并联系商家无须出餐,同时将美团给的补贴以每单1.5至2元不等的金额返款给商家,通过外卖套取补贴的方式,导致该公司亏损5万元左右。

接警后,元氏县副县长、公安局局长熊学挺高度重视,迅速调度精干警力开展侦破工作。办案民警调取了美团外卖中的异常后台数据,并逐条梳理,发现了多家店铺存在大量接单但不出餐的情况。为避免报警人出现更多亏损,办案民警快速出击,于1月19日

嫌疑人张某某供述,在最近4个月的时间里,他在乡村中寻找了很多未注册过美团的用户,通过帮忙注册美团新用户,利用首单优惠补贴的政策,在与商家沟通好的情况下,以只下单不出餐的形式骗取补贴。当美团返还商家的购物补贴后,商家再微信转账给张某某。

由于数据量巨大,民警在20余天中梳理了近3000条美团外卖的订单和多名嫌疑人的微信及银行转账记录,终于固定了嫌疑人的违法犯罪证据。2月28日,犯罪嫌疑人张某某等7人被逮捕。

警方提醒:相关企业应该经常通过相关部门或相关数据进行自查,及时发现企业在运营中的漏洞并进行补救。如发现有不法分子企图利用漏洞进行犯罪,应及时向公安机关报案。

公生



疫情防控阻击战打响以来,邯郸市肥乡区人民法院战“疫”审判两不误,在保障人员安全的情况下,积极创新审判工作模式,从网上立案到网上开庭、线上调解,从刑事三方远程视频庭审到刑事互联网庭审模式,后又开展“户外法庭”审判,满足疫情期间群众的多元化司法需求。图为该院辛安镇法庭于3月11日在“户外法庭”公开开庭审理一起案件。  
薛典 摄