

文化娱乐健身服务投诉渐多 餐饮住宿服务投诉集中

昨日,市市场监督管理局发布2019年全市消费投诉热点
12315热线全年受理诉求105108件,为消费者挽回经济损失1120万元

去年全年共受理日用百货类投诉1004件,投诉的主要问题有:一是质量问题,如衣服掉色、掉毛、起球、开线、尺码不符合标准,皮鞋、运动鞋脱胶、脱跟、断底、泛硝,所购鞋服为假冒伪劣产品等;二是出现质量问题商家不予退、换货,不履行三包责任等;三是以不实宣传手段销售产品,虚假标注面料成分和含量等。

去年全年共受理涉及餐饮住宿服务的投诉1017件,主要问题有:一是食物过期或变质;二是餐饮店禁止自带酒水、加收开瓶费、价格过高、菜品缺斤少两;三是网上预订付款后被经营者告知未预留房间或临时加价,实际入住的房型、规格与网络宣传图片不符等;四是餐饮服务环节经营不规范、未经许可从事餐饮服务活动。

餐饮住宿服务
投诉集中

家居用品
投诉量
居高不下

□记者 李岚 通讯员 李二帅 张亚亚

昨日,记者从市市场监督管理局获悉,2019年全市12315热线(含原工商12315、质监12365、食药监12331、价监12358、知识产权12330等5个投诉举报热线)共受理诉求105108件,同比增长40%。其中,投诉举报24120件,同比增长41.41%;咨询80988件,同比增长38.42%;为消费者挽回经济损失1120万元,同比增长59%。该局同时发布了2019年全市消费投诉热点。

去年全年共受理涉及销售服务的投诉1241件,主要问题有:电视、电话及网络购物商品质量问题;商家营销活动套路多;微信朋友圈转发后商家不兑现承诺等问题。

销售服务
维权难

去年全年共受理涉及文化娱乐健身服务的投诉2244件,被投诉主体包括影院、健身房、儿童游乐场所、KTV、网吧等消费场所。主要问题有:一是强制搭售零食套餐;二是发卡方单方面设置会员卡充值“下限”,强迫消费者多充值;三是预付卡余额不退、擅自关门歇业不退卡等。

文化娱乐
健身服务
投诉渐多

汽车消费领域
投诉频发

去年全年共受理涉及汽车及零部件的投诉1842件,问题主要集中在:一是经营者售前过度营销,盲目承诺各种增值服务或价格优惠,消费者购买后却拒绝兑现承诺;二是经营者巧立名目,搭售价外增值服务,如金融服务费、上牌费、保险费等各种费用,侵犯消费者知情权和公平交易权;三是经营者在车辆实际交付环节中“交车不交证”,不能保障随车证件的完整交付;四是经营者曲解汽车三包规定,在车辆出现问题时拒绝承担退换货责任或赔偿损失等基本合同义务,致使消费者售后维权难。

此外,汽车消费贷款仍是投诉热点,主要表现在汽车销售公司强制要求消费者在指定的汽车信贷担保公司办理贷款或办理不合理的高额汽车保险;汽车信贷担保公司在办理汽车贷款前未如实告知消费者其贷款内容,未提供正规信贷凭证,或通过各种手段借口消费者违约,从而让消费者承担不合理的损失。

去年全年共受理涉及美容美发洗浴服务的投诉1920件,主要问题有:一是片面夸大美容产品或服务的效果;二是以“打折”或“免费美容”诱导消费者,在服务过程中变相强制消费;三是生活美容机构超范围经营,医疗美容技术服务质量引发争议要求赔偿难;四是预付消费中办卡容易退卡难、发卡方不履行约定和承诺、不平等条款限制消费者权利、擅自关门歇业甚至卷款跑路终止服务等。

美容美发
洗浴服务
套路多

市市场监督管理局相关负责人说,今年该局将定期根据投诉热点问题及时发布消费提示,开展投诉高发行业的重点经营者行政约谈及投诉信息公示工作。同时,将加大诉转案的工作力度,积极与行业主管部门沟通协作,联合行业主管部门通过对侵害消费者权益违法案件的查处,督促经营者切实履行企业主体责任。

同时,记者从市消协了解到,2019年全市各级消协共接待来电、来访咨询4000余起,受理消费者投诉387件,解决投诉367件,解决率95%,为消费者挽回经济损失180余万元。从投诉类型看,服装鞋帽、日用百货、交通工具、家用电器、房屋装修投诉比重相对较大;从投诉性质看,商品质量、服务合同、预付式消费问题依然是投诉重点。在交通工具类投诉案件中,新能源汽车投诉不容忽视;在预付式消费者投诉案件中,健身、教育培训问题突出。

相关链接

自2020年1月1日起,洛阳市市场监管系统热线电话正式实行“五线合一”,凡涉及市场监管部门法定职责的投诉、举报,消费者拨打电话“12315”即可。原质监12365、食药监12331、价监12358、知识产权12330等4个投诉举报热线同时停用。

