

2022 年全国消协组织受理投诉情况分析出炉

共受理投诉 115 万余件 商品类居首

日前,中消协发布 2022 年全国消协组织受理投诉情况分析。中消协指出,去年,大额商品、在线服务领域等新老问题交织,困扰广大消费者。

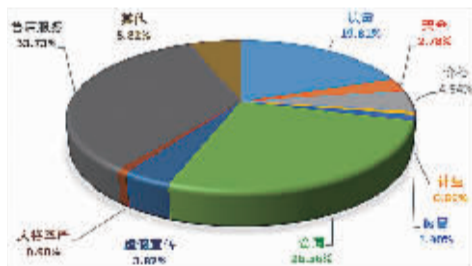
中消协建议消费者:
树立正确消费观并助力消费升级

据中国消费者协会日前发布的《2022 年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,2022 年全国消协组织共受理消费者投诉 1151912 件,解决 915752 件,解决率 79.5%,为消费者挽回经济损失 137767 万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉 18032 件,加倍赔偿金额 453 万元。

2022 年,共接待消费者来访和咨询 149 万人次。与 2021 年相比,售后服务问题投诉比重上升较高。在具体服务投诉中,投诉量居前五位分别为经营性互联网服务、餐饮服务、培训服务、移动电话服务、美容美发。与 2021 年相比,移动电话服务进入服务类投诉前十。

2022 年,受国际国内经济形势和疫情因素影响,涉疫类消费纠纷和经营者关停跑路类投诉明显增多。与此同时,大额商品、在线服务领域新老问题交织,困扰广大消费者。如房地产消费领域的捆绑销售、烂尾问题,汽车消费领域的不公平格式条款问题,培训服务领域的赔本式承诺圈钱、培训贷问题,以及会员服务领域的“套路”频出问题等。

针对去年投诉情况,中国消费者协会建议,监管部门要加大监管执法力度、提振消费信心,市场主体要优化产品服务供给、增强消费活力,消费者要树立正确消费观念、助力消费升级。

去年所有消费者投诉中
商品类与服务类投诉占主要比重

根据投诉性质,售后服务问题占 33.73%,合同问题占 26.56%,质量问题占 19.81%,价格问题占 4.54%,虚假宣传问题占 3.87%,安全问题占 2.78%,假冒问题占 1.30%,人格尊严问题占 0.90%,计量问题占 0.69%,其他问题占 5.82%。

与 2021 年相比,售后服务问题投诉比重上升较高,合同与虚假宣传问题投诉比重有所下降,其余类投诉变化幅度较小。

在所有投诉中,商品类投诉为 592,603 件,占总投诉量的 51.45%,与去年相比,比重上升 445 个百分点;服务类投诉为 525,088 件,占总投诉量的 45.58%,比重下降 3.91 个百分点;其他类投诉为 34,221 件,占总投诉量的 2.97%。

根据 2022 年商品大类投诉数据,家用电器类、日用商品类、食品类、服装鞋帽类和交通工具类投诉量居前五位。

在具体商品投诉中,投诉量居前五位分别为:食品、服装、汽车及零部件、通讯类产品、鞋。

在具体服务投诉中,投诉量居前五位分别为经营性互联网服务、餐饮服务、培训服务、移动电话服务、美容美发。

网络游戏停服引发虚拟财产纠纷

2022 年,受国际国内经济形势和疫情因素影响,涉疫类消费纠纷和经营者关停跑路类投诉明显增多。与此同时,大额商品、在线服务领域新老问题交织,困扰广大消费者。如房地产消费领域的捆绑销售、烂尾问题,汽车消费领域的不公平



■谨防“副业培训陷阱”。新华社发 徐骏作

格式条款问题,培训服务领域的赔本式承诺圈钱、培训贷问题,以及会员服务领域的“套路”频出问题等。

去年,网络游戏停服引发虚拟财产纠纷。网络游戏运营商在上线新款游戏时一般会开展大量营销宣传活动,但在老款游戏停止服务时却往往“虎头蛇尾”,对消费者权益不负责任,相关问题亟待立法规制。一是停服前大规模促销。一些网游运营商在停止服务前还开展大规模充值促销活动,故意诱导消费者将“真金白银”变为网游运营商掌控的虚拟财产、虚拟货币。二是停服后消费者权益处理不当。如网游公司以落实个人信息保护法为由,在停止服务后擅自删除消费者在游戏内的虚拟人物形象、道具等各类数据;强迫消费者接受未消费金额兑换平台内其他游戏礼包等。三是单方面封禁玩家账号。如随意封禁玩家账号,且不向玩家提供玩家违反有关规定的证据。

网络购物领域呈现出新老问题交织形势,主要表现为:一是保价规则引误导。如部分电商平台在“双十一”期间开展促销时,承诺活动期间最低价但活动未结束时却有更低价,消费者申请保价被拒。二是“小程序”购物售后无保障。一些不良商家利用小程序监管力度弱等漏洞,通过无第三方资金托管销售模式或诱导私信交易进行经营,发生纠纷售后失联。三是一些不法经营者利用个人社交账号,以自制官方店铺头像,诱导消费者与之交易,部分老年消费者支付费用后发现上当受骗。四是平台嵌平台误导消费者。有的电商网购平台对外推出平台特卖店,发生纠纷后,又以平台特卖店为电商网购平台内嵌入的小平台,问题店铺为小平台内的商家为逃避自身责任。五是国内平台“国际购”业务售后渠道不畅。如平台以“国际购”经营者在海外注册不适用中国法律为由拒绝协调售后,消费者陷入维权困境。

将加大监管执法力度提振消费信心

中消协在发布的 2022 年全国消协组织受理投诉情况分析中明确,要加大监管执法力度提振消费信心。有效的行政监管是有序的市场秩序的基础,建议监管部门加大监管力度,破除影响消费信心恢复的障碍和堵点,织密织牢消费者安全保护网。一是关注消费安全问题。消费者的人身和财产安全权益是消费者最重要最基础的权益。建议强化汽车、家电等领域的产品设计、生产、贮运、销售、售后各环节质量安全监管,守牢产品安全底线,保障和维护好消费者的安全权,让消费更安心。二是关注消费领域新问题。重点关注经营者频繁异地注册逃避监管、利用小程序监管漏洞违法经营、网络游戏停服、跨境网购维权无门、企业关停退市后消费者权益无保障等问题,制定、修改、完善相关政策措施,强化消费者权益保护,让消费更顺心。三是关注破解消费顽疾。针对商品房、在线培训等领域的热点问题,建议相关行政主管部门加强预付资金监管,有效治理虚假宣传、强制交易,强化联合执法和信用惩戒,让消费更放心。

要优化产品服务供给增强消费活力。优质产品和服务的供给是市场繁荣的动力。要更好激发消费市场活力,企业应当注重优化经营理念、改善经营举措,更好提升消费者的认可度和需求度。

要树立正确消费观念助力消费升级。消费是人们的基本需求,也是经济增长的重要动力之一。消费者的正确消费理念和消费观念对经济持续稳定恢复和高质量发展具有促进和推动作用。

(据中国消费者协会)

“我的移动新生活”有奖征文选登

石家庄移动
提升服务暖人心

□李军

我家住在石家庄市友谊大街附近的小区,今年 66 岁。退休后,每天必须的几件事就是读书看报、聊天遛弯儿、健康养生。前几天,我在小区遛弯儿时看见了石家庄移动的工作人员走进社区开展宽带“义诊”活动,都是专业的装维工程师免费提供入户测速、协助我们老年人解决各种宽带问题,他们耐心为我们小区居民详细讲解宣传电信诈骗知识,同时还提供免费测量血压、手机指导等暖心服务。

那天一上午,我可真是忙呀,先是带装维工程师到家里进行了免费的测速,帮我换了新的路由器;工作人员还帮我在我手机上下载了我想要的听书软件,并认真教我如何使用,这样我走到哪都可以听评书啦,小收音机终于可以下岗了。可能是来回走得快的原因,石家庄移动工作人员帮我量血压时,我的血压比平时高点,工作人员怕我着急,现场问了我一些情况,让我安静地休息一会儿,再量时血压回落了一些,并把我送回家,直到我恢复正常后才离开。

没过几天,离我家不远的石家庄移动友谊南营业厅特别邀请中医专家冯主任到营业厅开展健康养生大讲堂活动,讲座主要围绕中老年如何应对心脑血管、高血压、失眠等中老年问题进行详细讲解,并对现场客户一对一问诊。那一天,曾送我回家的移动工作人员热情邀请我去听讲座并让中医专家对我进行问诊,通过详细问诊,我有了自己的健康明白纸,我终于知道自己该在哪方面改善自己的生活习惯,如何健康生活。

后来,我才了解到,石家庄移动有各种暖心服务,他们通过线上沟通、线下调查相结合的方式,开展“问健康”“问需求”“问意见”等温暖活动,完善特殊群体需求,解决老年人不会用、不会下载、不了解 app 功能等疑难问题,让更多我这样的老年人顺利使用手机,生活更加便利化、智能化,我实实在在感受到了服务的温暖!

“我的移动新生活”有奖征文

