

6组数据看懂

2019年度消费投诉举报白皮书

1243647

2019年全省市场监管部门
共受理消费投诉(件)

消费投诉增幅最快

1362

245

455.92%

2018 2019

长租公寓相关消费投诉(件)

教育培训全路被曝

随意变更合同、诱导办理金融贷款

5296

8228

55.36%

2018 2019

教育培训类消费投诉(件)

新趋势

网络消费投诉率上升明显

292300

381340

30.46%

2018

2019

全省共受理网络消费投诉举报(件)

- 网络消费投诉率
- 投诉举报总量

47.49%

预付式消费纠纷

仍是易引发群体性投诉

16832

14982

12.35%

2018 2019

预付式消费纠纷(件)

老年人受害最多

保健品问题依旧严重

4980

4445

12.04%

2018 2019

保健食品类消费投诉(件)

钱江晚报 | 小时新闻

《2019年度浙江省消费维权白皮书》发布

投诉总量同比增34%
长租公寓雷点多

通讯员 沈雁 本报记者 马焱/文 骆颖馨/制图

今年3·15国际消费者权益日的主题是“凝聚你我力量、共促放心消费”。昨天,浙江省市场监管局发布了《2019年度浙江省消费维权白皮书》。数据显示,2019年,全省市场监管部门共受理消费诉求1243647件,同比上升34.01%。为消费者挽回经济损失3.76亿元,同比上升15.63%。这一年来,消费投诉主要集中在哪些领域?呈现出什么样的特点?这份《白皮书》给出了答案。

长租公寓消费投诉增幅超4倍
高收低租导致个别长租平台暴雷

2019年,全省共受理长租公寓相关消费投诉1362件,与上年相比增幅明显,增长455.92%。投诉反映的问题主要集中在三方面:一是“高收低租”等不规范经营模式导致平台“暴雷”。当前长租公寓普遍交易模式为房东将房子租给平台,平台按月支付租金,再将房子转租给租客,按季度或年收取房租,通过租金支付周期间隔形成“资金池”。部分长租公寓平台为了快速扩张,采用“高收低租”的经营模式,最终因无法维持经营而倒闭。

二是诱导租客办理分期业务。部分平台通过差异化的优惠支付条件,诱导租客采用分期方式支付房租,但对于分期付款可能存在的风险则没有提前告知消费者。部分平台甚至存在隐瞒分期服务现象,消费者在不知情的情况下办理了租房贷款。

三是室内空气质量不达标。部分长租公寓平台选用劣质的家具和装修材料,装修完毕后未经检测马上出租给消费者,导致室内甲醛、TVOC等有害物质含量超标。

随意变更合同、诱导办理贷款
教育培训投诉举报多

去年3月,季小姐等3名学员到浙江省丽水市莲都区消保委投诉反映,她们报名参加了丽水市区某形象设计服务有限公司举办的美容化妆培训班,共交了近2万元的培训费用,在学习了一段时间后,她们认为培训机构的学习内容不符合她们的预期,要求退学并退回学费,但培训机构以学员在交费时就已明确告知参加培训后概不退款为理由拒绝退费。经莲都区消保委调查,这几名学员已培训完一个项目的化妆技能,在学员交费时培训机构的确在收据上都注明“参加培训后概不退款”的文字说明,但双方当事人并无签订其他任何书面培训合同。消保委认为,根据相关法规,机构以在

收据上注明“概不退款”的告知声明作为不同意学员退学退款的理由是无效的。最终,培训机构在扣除季小姐等三人前期已培训项目的学费后,对剩余学费予以退款。

2019年,全省共受理教育培训类消费投诉8228件,比上年增长55.36%。培训质量与承诺不符、随意变更合同、没有固定培训场所、不具备正规办学资质、诱导学员办理金融贷款等,都是投诉集中的问题。

消费者在报名前,应理性分析判断培训机构发布的宣传信息,切勿冲动报名。同时要与培训机构签订书面合同,明确双方的权利义务,并要求培训机构将口头承诺写进合同。

大促后网购投诉激增
电商法也适用于微商

2019年是《电子商务法》实施元年,全年网络消费投诉举报量较上年同期明显上升,尤其是“双11”、“双12”、“6·18”等大型网购促销活动期间,投诉举报数量激增。去年,全省共受理网络消费投诉举报381340件,占投诉举报总量的47.49%,比上年增长30.46%。

网络消费呈现新趋势,除了传统的网络平台购物外,还衍生出直播带货、朋友圈购物、APP平台返利等新型消费业态,为消费维权带来新的挑战。

去年4月12日,诸暨市消保委山下湖分会接到消费者李某投诉,称其在微商赵某那花5500多元买了三件珍珠产品。宣

传中称珍珠为无暇,但李某收到货后认为珍珠表面有小瑕疵,要求退款退货。赵某认为珍珠是自然生长,表面生长纹不能认定为瑕疵,且卖给李某前都已将照片发给李某确认,不同意退货退款请求。且其中一条定制的满天星项链,配了14颗珍珠,一般的满天星只配9颗珍珠,在制作满天星前,赵某也把从选珍珠到制作的照片及视频跟李某进行了确认。工作人员与赵某解释,消保委认为,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,微商也适用,但是消费者定作的可以除外。最终,赵某同意退还除了定制的满天星之外的货款。