

去年杭州 12345 接到消费维权投诉 13.5 万余件  
这些问题投诉较多——

# 新能源车交付期太长 预付式消费退钱好难

本报记者 盛锐

## 潮挺你

记者帮·315特别行动

“3·15”即将来临,潮新闻·钱江晚报推出“潮”挺你——记者帮·315特别行动。你掉入过哪些消费陷阱,受到过侵害吗?又或许你得知消费黑幕和行业潜规则,你可以给我们留言,向我们倾诉。潮新闻·钱江晚报记者会尽最大努力联合相关部门帮助你。



扫码  
留言

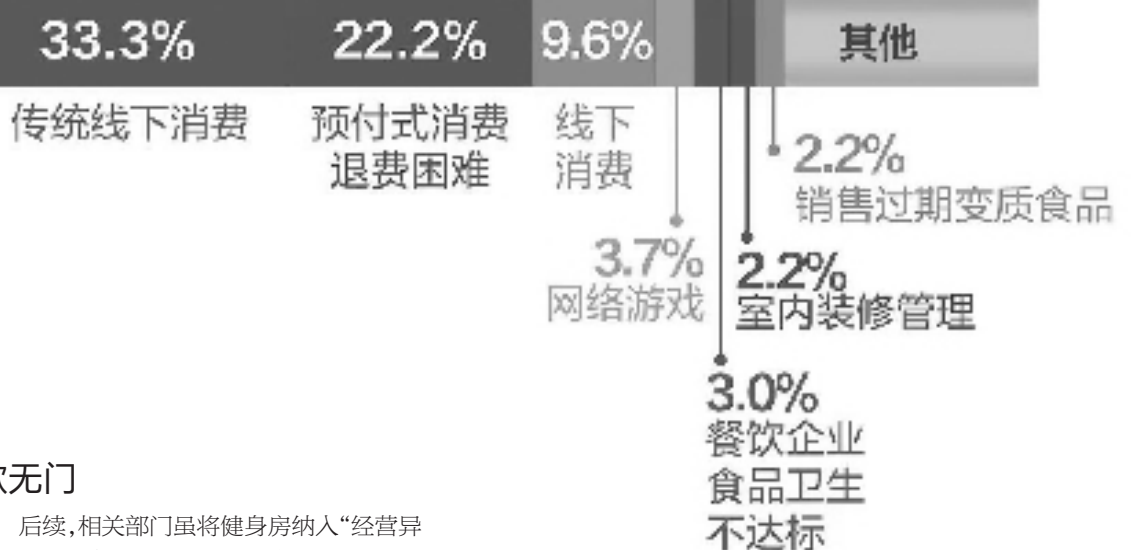
2023年为消费维权年,主题是“提振消费信心”。要提振消费信心,前提是要保障消费者权益。明天就是“3·15消费者权益日”。

过去一年,杭州消费者投诉的主要问题是什么?有什么新的消费风险值得关注?

12315是消费者投诉举报专线,不过,杭州12345市长热线作为政务服务热线,却也收到了很多消费者的投诉。

钱江晚报记者了解到,2022年通过12345反映的消费维权问题达到13.5万余件,其中涉及传统线下消费、预付式消费退费困难、线上消费的投诉,分别以33.3%、22.2%和9.6%占据投诉总量前三。

据杭州市12345市长热线——  
2022年共受理交办消费维权问题 13.5万余件



## 预付费退费难仍为主要投诉之一 连锁健身房突然关停,500多人退款无门

“先办卡、再消费”的预付式消费,如今消费者已习以为常,尤其是通过这种方式能享受更多优惠和折扣,消费者更容易接受,随即产生预付式消费。

虽然消费者和商家签订了契约,但在商家经营发生问题时,这种预付式消费的契约内容往往难以得到保障,消费者想退费十分困难。

钱江晚报记者了解到,预付式消费投诉往往涉及金额较大,调解周期较长,调解成功率相对较低。

去年,杭州有500余名消费者投诉:在某连锁品牌健身房办理健身卡或购买私教课程后,该健身房关停,导致无法继续提供服务。

后续,相关部门虽将健身房纳入“经营异常”企业名单,但因其运营困难,消费者的退款诉求无法通过协调来实现。最终,相关部门建议消费者到法院起诉,通过法律途径维护自身利益。

据记者了解,杭州相关部门去年受理涉及预付式消费退费困难的投诉为3万余件,集中在教育培训、美容美发、休闲健身、汽车保养、餐饮等行业。

预付式消费涉及的投诉内容主要是:商家关停、迁移或者停业易主后退费困难,办卡后服务承诺兑现难,服务中管理混乱服务感知差,以及大额办卡周期长、续费时新增不合理附加条件等。

## 家用汽车投诉调解成功率上升 新能源汽车交付期长,成新的投诉焦点

作为便利的出行工具,汽车已成为人们日常生活中的重要角色。去年,家用汽车相关问题的投诉量有所增加,主要内容集中在四个方面:

一是消费者购买新车后,发现发动机、变速箱、车轮、车窗玻璃等汽车零配件存在质量问题;二是汽车销售商家存在强制搭售保险、按揭贷款等捆绑销售问题;三是售后服务纠纷,包括达到法律规定退换已购置车辆条件时汽车销售商家不同意退换、车辆故障多次维修仍无法彻底解决等;四是已购置车辆交付时间过长问题。

新能源汽车交付周期长,是新晋的投诉焦点。比如,有消费者投诉2021年2月订购了某品牌新能源汽车,并支付两万元定金,商家承诺于2022年3月前完成车辆交付,但之后多次拖延交付时间,且每次延期仅在月底发个公告,截至当年6月底仍未交付,消费者求助希望尽快提车。交办后,经属地相关部门与商家多次联系协调,最终顺利完成汽车交付。

据记者了解,去年涉家用汽车的投诉经相关部门介入后,调解成功率显著上升,“这类投诉中,有83.5%的消费者在处理结果表示满意。”

## 新商业模式带来维权新难点 购买数字藏品后,权益无法兑现

新商业模式、新业态,在给消费者带来技术便利、产品创新的同时,也带来了新的维权难点。

最典型的互联网相关维权案例,是OFO小黄车押金退费难——长达十多年的退费排队时间以及客户端的消失,让消费者权益备受侵害。

随着共享经济的不断发展,越来越多的人享受着共享充电宝、共享单车、租车等便利,但随着使用人群不断增多,相关投诉组件增多,如充电宝、共享单车已归还仍持续扣费,汽车租赁还车后预付款剩余款项迟迟不退还、以归还车辆存在问题为由扣除押金等。

去年,钱江晚报“记者帮”就曾收到消费者反映:在杭州某租车公司租车签了半年租车合同,押金一万元,退车时被告知剩余费用将在30个工作日内退到其银行卡里,消费者表示不认可,最终在12345介入并交办交通执法部门后,经协调沟通后,实现及时退款给消费者。

此外,作为互联网“新贵”的数字藏品,近年来相关投诉激增。投诉内容主要围绕虚假宣传、商家随意修改规则、强制售出、不支持退货退款等,并有权益无法兑现、平台“关停”、发行方“跑路”等情况。

如某平台发布一款数字藏品共10个款式,通过虚假宣传、高回报诱导消费者购买,后期出现权益奖励不兑现、客服跑路的情况。12345接诉后,交办给相关职能部门,经现场检查发现,该公司已不在注册地址经营,也无法联系上公司负责人……

在此也建议广大消费者,面对新业态时,一定要保持警惕,理性消费,避免给自身利益造成损失。

如果你也遇到了消费维权问题,可以在潮新闻“记者帮”相关稿件后留言,我们将给予关注。