

“2022年桂林市消费投诉盘点”发布 百货类投诉再居榜首

# 消费这些“坑” 消费者怎么避?

近日,桂林市消费者协会发布了2022年桂林市消费投诉盘点。2月1日,记者从该协会了解到,2022年,桂林市消协系统共接待群众来访、咨询7247件,其中受理消费者投诉6626件。全年为消费者挽回损失685.8万元,较2021年上升了23.1%。

2022年,桂林市消协系统共受理百货类投诉3361件,占全年消费投诉总量的50.7%,再度蝉联“榜首”位置,同时较2021年上升42.3%。

其中,食品类的投诉大幅上升,共1924件,占百货类投诉的57.2%,较2021年上升了81.8%。食品类投诉反映的问题集中在质量问题、安全问题、食品标签和广告宣传。据分析,食品质量问题和安全问题的投诉量大幅增加,而食品价格问题投诉量相对稳定,与消费者越来越关注安全饮食、健康饮食相关。

药品及医疗辅助用品类投诉158件,占百货类投诉的4.7%,较2021年上升了135.8%。药品及医疗辅助用品类的投诉反映

## 百货类投诉再居榜首

的问题集中在会销产品、价格问题和虚假宣传等。据分析,投诉量的大幅上升与去年年底新型冠状病毒感染在我市蔓延,造成部分药品抢购,引起涨价和脱销相关。

除此之外,2022年百货类投诉数量比较大的还有家具类、服装鞋帽类、首饰工艺品等,共708件,占百货类投诉的21.1%,其余化妆品、日杂、五金、儿童用品等投诉共255件,占百货类投诉的7.6%。

对于百货类投诉较多的食品类问题,市消协提醒广大消费者,在进行食品类消费时,应选择到证照齐全、管理规范的商场、超市和农贸市场等场所,注意选购新鲜食物,不要购买不新鲜的蔬菜、水果、水产品以及未经检疫的肉类制品和死因不明的禽、畜,做到“三查三注意”:一查食品包装标识是否齐全,注意不要购买“三无”食品;二查食品和原料的生产日期和保存日期,注意是否超过保质期;三查食品外观,注意不购买感官异常的食品和原料,并索取发票、购货小票等凭证。

## 厨房和洗衣类家电投诉增加

2022年,桂林市消协系统共受理家电类投诉481件,占全年消费投诉总量的7.2%,较2021年上升了44.4%。在家电类投诉中,通讯类产品投诉最多,共101件,占全部家电类投诉的21.0%;厨房电器及相关设备类投诉92件,占全部家电类投诉的19.1%;电视机、空调、冰箱、照摄像产品及其他电器产品等投诉共有185件,占全部家电类投诉的38.5%。

消费者投诉的主要问题是:手机质量问题,购买家电送货不及时、货不对板,噪声超标,电器性能故障,维修不及时,无配件等。家电类投诉量相比去年增加了148件,据统计,主要厨房家电设备和洗衣类家电相比去年各增加了78件和40件,消费者投诉的主要问题是质量问题和价格问题。

市消协提醒广大消费者,在选购家电前,要储备“常识”。消费者在选购某类家电时,要提前了解家电产品的用途及自家的配套设施是否满足家电的使用要求,还要了解此类家电的基本参数,了解家电维权常识和相关法律知识,做到心中有数,防止错失“维权良机”。

同时,消费者选购家电时,要货比三家,尽量在信誉好的平台及大型商场购买,尽量选择值得信赖的大品牌。选购家电后,要保存票据,及时向商家索要并保存好商品有效凭证(发票)、质保卡、商家承诺的宣传彩页、延保协议等。

此外,要避开维修套路。消费者在选择售后维修服务时,不管是否在保质期内,都要首选所购品牌的售后服务网点或者官方售后平台,不要轻信网上售后维修广告;维修前,要问清楚收费项目和标准,以及能否出具正规发票等事项,谨防各类“虚假维修、过度维修”;维修时,要查看维修人员的资质证书、工单和维修单据等信息;维修后,要保存好维修记录,索要维修凭据,保护自身合法权益等。

除排名前三的投诉类别外,其余如房屋及装修建材的投诉有333件,占全部消费投诉的5.0%,其中因受新型冠状病毒感染影响,装修公司资金链断裂跑路的现象仍然存在,消费者应当引起重视;其他类投诉274件,占全部消费投诉的4.1%;家用机械的投诉195件,占全部消费投诉的2.9%;农用生产资料的投诉25件,占全部消费投诉的0.4%,

## 怎样避免掉入消费服务的“坑”?

2022年,桂林市消协系统共受理服务类投诉1957件,占全年消费投诉总量的29.5%,较2021年上升了5%。受新型冠状病毒感染影响,文化娱乐、庆典类等投诉量仍处于高位,全年共受理727件,占服务类投诉的37.1%,比2021年下降了8.0%。其中,投诉反映的问题集中在合同纠纷、安全问题和价格问题等。

教育或培训类投诉共受理237件,占服务类投诉的12.1%,比2021年上升了163.3%。涉及问题主要是合同问题、退费问题。

通讯及互联网类服务投诉共受理82件,占服务类投诉的4.2%,比2021年下降了26.1%,涉及问题主要是质量问题、资费问题、广告问题

等。通讯类投诉量近年一直呈现下降的趋势,得益于通信行业内部投诉通道日趋畅通,服务质量连年提升,主管部门监管得力。

其余医疗、美容美发、洗衣业、房屋装修与物管、金融保险、交通运输、公用事业、社会服务、咨询服务、其他服务等行业的投诉量比较均衡,总数为886件(其中其他服务478件),占服务类投诉总数的45.3%,涉及的问题主要有预付卡退费、合同问题、质量问题、安全问题等。互联网时代,人们更加注重创新与服务,各种新兴服务内容涵盖了消费者生活的方方面面,因此造成其他服务投诉数量大增。

对于投诉较多的教育或培训类问题,市消协提醒广大消费者,理性选择培训机构。在选择教育培训机构时,可通过“国家企业信用信息公示系统”核实教育培训机构的证照资质等相关信息,选择证照齐全、口碑较好、师资较强、经营状态稳定的教育培训机构,不要轻信所谓“培训效果”的夸大宣传,更不可盲目跟风。

签订合同要详细。应要求培训机构将口头承诺写进合同,明确双方的权利与义务。针对某些协议班,双方要明确约定付费及退费的相关条款。如果发现有限制消费者权益或免除、减轻经营者责任的条款,可拒绝签订合同。

同时,保留证据依法维权。消费者应保留好合同文本、聊天记录及缴费凭证。如遇纠纷,既可以向相关部门反映情况,也可以在整理好相关证据材料后向法院提起诉讼,依法维护自身的合法权益。

记者周子琪 通讯员周锦珊

