

# 3·15 请你发声

守护安全 畅通消费

## 昆明市公布2021年十大消费投诉热点 你遇过这些坑吗

2021年,昆明市的消费投诉热点是什么?你有没有碰到过这些坑?哪些典型案例可供你参考?3月13日,昆明市消费者协会通报2021年12315十大消费投诉热点、12315投诉举报情况。

数读

2021年,昆明市12315投诉举报系统共接收投诉、举报、咨询**224659**件,较2020年增加**10.46%**。咨询类占总诉求量的**66.37%**;举报类占总诉求量的**9.91%**;投诉类占总诉求量的**23.72%**,同比增加**27.04%**。

受理的**75553**件投诉、举报诉求中,最多的是线下销售,共**45446**件;其次是网购方式,

共**20262**件。

商品类举报**12669**件,服务类举报**9040**件。举报区域分布:2021年各区域的分布以官渡区举报件最多,共**4982**件,占比**22.37%**;其次是西山区,共**4767**件,占比**21.40%**;盘龙区排名第三,共**3323**件,占比**21.40%**;五华区排名第四,共**3150**件,占比**14.14%**。

商品类投诉**25523**件,服务类投诉**26901**件。投诉区域分布:2021年各区域的分布以西山区投诉件最多,共**10868**件,占比**20.40%**;其次是官渡区,共**10004**件,占比**18.78%**;五华区排名第三,共**9825**件,占比**18.49%**;盘龙区排名第四,共**8793**件,占比**16.50%**。

### 十大消费投诉热点

#### 1 食品

2021年全市受理食品类投诉8899件,占商品类投诉量的34.87%,占总投诉量的16.70%,同比增加83.48%,增幅显著。投诉主要问题为食品安全;经营者拒不履行合同约定;不符合国家强制性标准。

#### 2 日用商品

2021年全市受理日用商品投诉4579件,占商品类投诉量的17.94%,占总投诉量的8.59%,同比增加58.39%,增幅显著。投诉主要问题为经营者拒不履行合同约定;不履行国家规定的三包义务;发布或者利用虚假信息,诱人订立合同。

#### 3 美容美发洗浴服务

2021年全市受理美容美发洗浴服务投诉4203件,占服务类投诉量的15.62%,占总投诉量的7.89%,同比增加44.38%,增幅显著。投诉的主要问题为经营者拒不履行合同约定;经营者利用合同格式条款加重消费者责任;经营者利用合同格式条款排除消费者权利。

#### 4 交通工具类

2021年全市受理交通工具类投诉3582件,占商品类投诉量的14.03%,占总投诉量的6.72%,同比增加1.33%。投诉主要问题为经营者拒不履行合同约定;不履行国家规定的三包义务;经营者利用合同格式条款加重消费者责任。

#### 5 文体体育服务

2021年全市受理文体体育服务投诉3123件,占服务类投诉量的11.61%,占总投诉量的5.86%,同比增加17.63%。投诉主要问题为经营者拒不履行合同约定;经营者利用合同格式条款加重消费者责任;经营者利用合同格式条款排除消费者权利。

#### 6 餐饮服务

2021年全市受理餐饮服务投诉2692件,占服务类投诉量的10.01%,占总投诉量的5.05%,同比增加56.33%,增幅显著。投诉主要问题为食品安全;经营者拒不履行合同约定;经营者利用合同格式条款加重消费者责任。

#### 7 服装鞋帽首饰

2021年全市受理服装鞋帽首饰投

诉2453件,占商品类投诉量的9.61%,占总投诉量的4.60%,同比增加35.0%,增幅显著。投诉主要问题为不履行国家规定的三包义务;经营者拒不履行合同约定。

#### 8 通信服务

2021年全市受理通信服务投诉2382件,占服务类投诉量的8.85%,占总投诉量的4.47%,同比增加11.57%。投诉主要问题为经营者拒不履行合同约定,套餐活动虚假宣传。

#### 9 家用电子电器类

2021年全市受理家用电子电器类投诉2202件,占商品类投诉量的8.63%,占总投诉量的4.13%,同比增加4.91%。投诉主要问题为不履行国家规定的三包义务;经营者拒不履行合同约定;发布或者利用虚假信息,诱人订立合同。

#### 10 教育、培训服务

2021年全市受理教育、培训服务投诉2187件,占服务类投诉量的8.13%,占总投诉量的4.10%,同比增加100.09%,增幅显著。投诉主要问题为经营者拒不履行合同约定;经营者利用合同格式条款排除消费者权利。

### 消协提醒

#### 配合防疫要求 健康安全理性消费

3月12日,昆明市消协发布致全市广大消费者的倡议书,倡议广大消费者积极配合疫情防控要求,健康安全理性消费。

1. 积极遵守疫情防控要求。外出及前往公共场所要规范佩戴口罩,加强个人防护。尽量减少以出行、聚会方式进行的消费,家庭聚餐聚会不超过10人,以降低感染风险,注意不去人群聚集的地方,暂时避免前往封控和管控区域。

2. 理性消费不可盲目。按实际需求购买商品,避免因冲动而购买一些不适用或暂时不需要的商品。通过正规渠道购买口罩、消毒液等防护产品,注意查看标识标签,留意生产日期。

3. 养成健康、安全饮食习惯。应到证照齐全、管理规范의店铺、

商场、超市等购买品质良好的食材、检验检疫合格的肉制品等,自觉抵制活禽交易行为。就餐前做好个人手部清洁和消毒,采取分餐制或使用公勺公筷。

4. 认准“五证一码”购买进口冷链食品。选购进口冷链食品时,应选择正规的超市或市场,尽量避免徒手直接接触食品表面。烹饪冷链食品一定要烧熟煮透,避免生吃或半生吃。

5. 保持良好卫生习惯和防护意识。常通风、勤消毒、多洗手。自觉爱护环境卫生,不随地吐痰、乱扔垃圾。时刻保持自我防护意识,科学佩戴口罩,并正确丢弃废弃口罩。手部接触公共区域物体表面或处理冷冻食品、快递后,及时做好消毒。购买外卖时正确、规范佩戴口罩再前往收取。

#### 当心校外培训预付卡消费风险

3月13日,针对校外培训机构“跑路”,预付费的消费者维权难等问题,昆明市消费者协会提醒广大消费者,当心校外培训预付卡消费风险。

1. 选择正规培训机构。家长在选择培训机构时应首先确认其是否具有相应办学资质,取得办学许可,查看经营地与营业执照是否一致,还应确认授课教师是否具有任教资格,并全面了解培训机构的教学规模、口碑、环境、安全设施等。有的培训机构对企业实力、培训效果、师资力量等进行夸大宣传,家长应注意核实,不要被不实宣传忽悠,要为孩子选择正规可信、具有安全保障的培训机构。

2. 了解预付卡消费潜在的风险。“优惠”背后隐藏着虚假宣传、服务打折扣、消费受限、退卡困难、商家携款跑路等陷阱,存在着退费难的风险,一旦出现特殊情况,预付费用往往难以追讨。

3. 谨慎进行预付消费。面对培训机构推出的各种预付消费优惠,家长应保持理性,多方考量培训机构信誉,不能仅听信口头承诺,如确需办理预付卡,在确认缴费前应书面约定服务事项和收费标准等

内容,事先约定退费的情形和方式,选择适合的消费额度理性充值,一次不要充值太多,以降低自身消费风险,避免因遇到商家经营管理不善或不良商家“跑路”等问题而造成较大经济损失。

4. 办理预付卡后应密切关注自身权益相关情况。消费者办理预付卡应在缴费后主动索要培训机构名称一致的正规发票,并注意留存合同、付款收据、发票、交易记录和商家宣传资料等证据,便于日后维权。每次消费后双方签字确认,定期核对消费记录和金额,尤其要核对一些金额大、时效长的预付卡金额。还应密切关注商家经营状况,及时了解可能发生的变化。

5. 果断及时维护权益。当前,我国不断加大对培训机构的管理力度,消费者在使用预付卡过程中,一旦遇到商家事先不作任何声明,在未退还消费者余额的情况下突然转让、停业,或遭遇商家恶意卷款跑路、涉嫌经济诈骗等问题,应及时向当地市场监督管理部门、教育管理机构等相关部门反映,或向公安机关报案,主张自己的权利,把握住维权时机,争取及时止损。

本报记者 王磊 实习生 赵佳琦



新华社发 徐骏作