



这七个投诉热点被中消协点名了

中消协日前发布第三季度全国消协组织受理投诉情况分析——服务领域投诉情况专题报告,同时发布典型案例,包括研学旅行走样变味、早教机构问题重重、电信行业痛点未除、物业服务体验不佳、民航投诉增幅明显、中介投诉热度不减、家庭维修“坑”多难避。



研学旅行走样变味

作为一种寓教于乐的校外教育活动,研学旅行能够拓宽学生的视野,增强学生的实践能力和创新意识。但是,由于目前缺乏有效的监管,研学旅行频频出现货不对板、游而不学、质次价高等问题。

【消协意见】研学旅行是近年来新兴的教育模式和消费业态。目前,除推荐性国家标准外,暂无国家专门法律法规或规章予以规范。根据研学旅行活动内容的不同,对其监管又涉及教育、文旅、市场监管等多个部门。建议尽快制定专门的法规或规则,明确研学旅行的主管部门,规范研学旅行的组织和实施,从行业准入、活动安全、信用约束等方面加强研学旅行的监督和管理,破解当前研学旅行领域各种乱象。提醒家长在给孩子报名参加研学旅行活动时,不盲目跟风参与,要仔细查看合同主体、合同内容、合同责任等,并注意举办方的过往案例和评价信息。



早教机构问题重重

早教机构一般是为0岁-6岁儿童提供早期教育服务的机构。早教机构一定程度上满足了家长对儿童托育的需求。但随着新生儿数量的下降,一些竞争力不强、经营不规范的早教机构陆续被市场淘汰。

【消协意见】消费者在选择早教机构时,应该多方面了解其资质、课程、师资和口碑等情况,尽量选择直营店和经营时间长、机构,避免盲目跟风或被虚假宣传所诱导;在签订合同时,应仔细阅读合同中有关退课、转让以及课程有效期等条款;在付款时,尽量选择分期付款或按时付款的方式,避免一次性支付大额费用,以减少损失风险;注意保留好合同、发票、收据、沟通记录等证明材料,以便发生纠纷时维权。在发现早教机构出现停课、换老师、装修等异常情况时,应及时与机构沟通,避免权益受损。



电信行业痛点未除

尽管相关主管部门近几年加大了对电信运营商的监管力度,但电信行业不规范营销和经营行为仍禁而不止,一些痛点问题尚未根除,相关问题主要有:一是诱导消费者升级套餐;二是套餐升级容易降级难;三是业务开通容易取消难;四是购买流量包后仍被限速。

【消协意见】《工业和信息化部关于进一步规范电信资费营销行为的通知》(工信部通信函〔2018〕276号)明确,电信业务经营者要做好资费“清单式”公示,在营业场所通过手册或电子显示屏等方式,以及在网站首页醒目位置设置资费专区,以“清单”方式公示所有面向公众的在售资费方案。在宣传推广资费方案时,应当全面、准确、通俗易懂,对资费方案限制性条件以及有效期限、计费原则等需引起用户注意的事项应当履行提醒义务。电信行业是社会信息化的基础设施,也是重要的民生服务行业,与老百姓日常生活息息相关。电信运营商应当履行好社会责任,规范自身营销行为,尊重消费者知情权和自主选择权,维护好国有企业的形象和声誉。



物业服务体验不佳

物业服务是由业主委托物业公司对小区和房屋进行维修、养护、管理的活动。近年来,随着新建小区物业费的逐渐提升,消费者对物业服务质量的期待也越来越高,但从消费者的实际感受来看,物业行业服务质量的提升空间,相关领域消费者投诉主要问题有以下几个方面:一是装修押金不退;二是物业服务不“达标”;三是停车费过高;四是物业公司更换难。

【消协意见】物业服务质量关乎广大业主的基本生活质量和幸福感。根据民法典第二百八十四条第二款规定,对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人,业主有权依法更换。物业公司作为服务提供方应该严格按照合同和相关法律法规规定履行服务承诺和义务,不得随意降低服务标准或增加收费项目,更不得侵害业主利益。对于业主缴纳的基本生活需求,物业公司应当及时予以退还。车辆停放是业主的基本生活需求,物业公司作为服务提供者,应当为业主停车提供便利,不得以过高租金变相逼迫业主购买地下车位。小区居民与物业公司实际地位并不平等,不宜将小区内停车费用标准完全交由“市场”定价,建议对住宅区停车收费实行政府指导价管理,并出台相关定价规范。



民航投诉增幅明显

从消费者投诉看,民航领域相关经营主体不落实法律规定,侵害消费者合法权益的情况时有发生。一是航空公司变更机型不承担;二是飞机延误原因不透明,消费者知情权受损;三是第三方售票平台擅自退票赚差价;四是不公平格式条款问题突出。

【消协意见】航空公司是保障航空客运服务质量、提升消费者出行满意度的第一责任人。航空公司应当按照规定,公示航班取消和延误补偿条件、标准和方式。出现取消和延误时主动对消费者进行补偿,并按承诺时限完成补偿服务,提升服务水平。在制定相关合同和格式合同时应诚实守信,杜绝虚假宣传、不实承诺,格式合同应公平、透明,保证消费者的知情权、选择权和公平交易权。当前,通过第三方票务平台购票已经成为消费者购票的主要渠道之一,发生消费纠纷时,消费者常常面临第三方票务平台与航空公司相互推诿,权益受损的情况。为此,亟需加强对第三方票务平台监管,督促其落实法定义务和责任。



中介投诉热度不减

房屋、留学、婚恋等中介领域长期存在着一些不规范、不诚信、不透明的问题,给消费者带来了不少困扰和损失。一是留学中介退费难;二是婚恋中介信息审核不严;三是房屋中介领域顽疾难除。

【消协意见】中介行业涉及多个领域,因此需要跨部门的监管合作。建议进一步完善中介行业的法律法规和标准规范,加大对中介机构发布虚假信息的处罚力度,对中介机构和从业人员进行“靶向”监管,规范中介行业的市场秩序和行为准则。加快推进中介行业信用体系建设,建立中介机构和从业人员的信用档案,定期公布其信用评级和服务质量评价,倒逼中介机构和从业人员依法诚信经营。消费者在选择中介机构时,要从中介机构的信誉、口碑、经营时长和服务质量等多方面考量。



家庭维修“坑”多难避

家庭维修行业一直是消费者投诉的热点之一,消费者投诉问题主要有以下几个方面:一是巧立名目乱收费问题突出;二是小病大修无病乱修;三是用二手零部件冒充新部件;四是搜索引擎“山寨”维修、黑维修泛滥。

【消协意见】家庭维修行业乱象治理难,其中原因之一在于消费者信息不对称,造成维修机构“李鬼”现象横行。数字化时代,消费者越来越依赖网络渠道获取售后服务电话等信息,相关品牌方和家庭维修平台机构应当及时适应这种变化,在官方网站等渠道对零部件费和上门维修服务费等价格进行公示,方便消费者查询,保障好消费者知情权。消费者在选择家电维修公司时,要多方查证,注意从其客服电话、公司名称等方面甄别是否为官方售后。