

# 长春市消协发布2020年第三季度受理投诉情况统计分析

## 预付款消费投诉案件是重点

### 投诉的情况主要集中在健身、装修服务、美容美发、餐饮等服务行业

2020年三季度全长春市各级消协共接待消费者来访和咨询4300余人次;受理消费者投诉1891件,办结1876件;接待并受理群体投诉4宗,涉及110余人,投诉解决率93.7%,为消费者挽回经济损失134.23余万元。

根据投诉性质划分:合同问题584件,占投诉总量的44.65%;售后服务问题419件,占32.03%;质量问题169件,占12.92%;价格问题68件,占5.20%;虚假宣传问题61件,占4.66%;计量问题0件;安全问题3件,占0.23%。合同、售后服务、质量问题,排在投诉性质的前三位。

#### 通信及预付费问题 投诉仍突显

2020年三季度,通信、预付费投诉问题仍是投诉焦点,而预付费又是消费者维权难点及解决难点。其中,通信、宽带服务投诉453件,虽比二季度投诉量减少85件,但仍是服务类投诉集中的高发区。问题仍主要集中在合同、收费及退费服务问题。一是未经用户同意擅自更改套餐或开通新业务和增值业务。一些消费者投诉称:因客服及一些促销人员宣称话费业务信息,但“当免费与优惠项目结束后,因运营商告知不明确而发生纠纷。”在调查中发现,运营商在套餐和资费宣传上存在服务不到位等问题,只宣传对消费者有利的,比如“赠送流量”“免话费”,对附加条件宣传告知“缩水”。特别是一些老年人难以听懂和辨别宣传销售信息,导致误入价格优惠等误区。二是因互联网网速接入慢(不达标)或搬迁无网络等原因,在中止服务合同后退款不及时引发投诉。

**案例:**2020年6月,消费者付女士因搬家,宽带需要迁移,但新家所在位置无原办理的宽带网线,消费者要求退还剩余费用650元,服务方虽同意退费,但迟迟没给退款而引发投诉。

此外,预付款消费投诉案件仍突显。2020年三季度,全市各级消协组织受理预付费类投诉纠纷268件,投诉的情况主要集中在健身、装修服务、美容美发、餐饮等服务行业。一是交款容易退费难。一些经营者在与消费者签订的合同中,设置各种不合理条款,加重消费者的义务,免除经营者的责任,在消费者消费时设置种种限制,导致退费难;二是经营者为了吸引消费者,利用广告、免费体验等手段片面夸大商品和服务的功能、效用,提供的商品和服务与宣传承诺内容不符,服务质量大打折扣,甚至出现强制消费等问题。三是一些不法经营者在经营不善时,关门跑路,消费者利益经济损失大;有的店面是改头换面,对消费者事先交付款以往售出的消费卡概不承认。

**案例:**二道区消协受理多人因创想健身游泳馆无力经营,法人代表又被刑拘,无人为消费者退回预付款,导致消费者利益受损维权难。

#### 销售过期食品 引发投诉大幅增加

三季度,全长春市各级消协共受理食品类投诉109件,与二季度相比上升近50%。食品消费投诉突显食品加工卫生及销售过期食品等问题。

食品加工引发异物争议。消费者反映预包装食品及在就餐饭菜中有头发、杂质、虫子等异物。购买预包装食品在打开包装后发现变质等问题。对于一些食品投诉,难以搞清楚究竟是食品生产加工及销售环节问题,还是与消费者保存不当有关,此类有些不需要包装或有包装但已开封的食品,商家往往质疑异物及一些密封预包装食品属于消费者有意为之,不是为了退货退款而是为了得到更多赔偿,调解工作难度加大。

销售过期食品问题多发。二季度共受理超过保质期食品占该类投诉90%以上,问题多发于小超市、食杂店所销售的香肠、蛋糕、罐头等小食品。从投诉问题调查中发现,快过期食品混杂着卖。对临近保质期食品,食品经营场所应对即将到保质期的食品作出醒目提示,但在一些小超市、小食杂店确将次日就要过期的食品销售给购买者,而消费者在购买中也没注意查看保质期,在第二天食用中发现已过期。此外,过期食品不能及时下架,安全性难以保证所引发投诉集中。

#### 虚假宣传类投诉两倍增长

虚假宣传是指在商业活动中经营者利用广告或其他方法对商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假信息,导致客户或消费者误解的行为。长春市消协在三季度共受理该类投诉61件,与二季度相比上升了205%。主要问题集中在食品、家电、美容、装修等服务行业,投诉焦点问题突显在商品性能和服务品质与宣传不符问题。如,老年人通过电视购物购买老年手机,因销售信息宣称手机使用便利性等功与收到商品不符、一些保健食品在销售宣传时扩大适用范围,夸大宣传,甚至宣称“服用该食品可不用服用其它药品”,导致一些消费者停药后不但病情没减轻而且病情加重。此外,近年来流行的净水器、智能座便盖在销售中也存在夸大净水及废水率及效果、宣称购买某种商品就可赠送配套商品,实际又变向收取费用。

#### 家具投诉突显 定制橱柜引发纠纷多

随着个性化私人定制家具的兴起,该类纠纷不断。2020年三季度,全市各级消协组织受理定制橱柜投诉71件,主要问题突显合同及质量纠纷。一是合同纠纷。主要发生在赠送商品、交货时间等与合同约定不符。如商家在制作家具过程中颜色不匹配、尺寸存在误差、商家制作周期过长未能按合同约定时间交付等。二是关于产品质量的投诉。在产品安装完成后,顾客往往因为材料材质开裂、尺寸缩水、色差等问题而投诉。三是退换货纠纷。定制橱柜因为“量体裁衣”定制品,所以安装后即便出现质量问题,商家往往也只修不退,导致消费者投诉。

**案例:**孙女士于2020年7月22日在某家居商场花费15000余元定制了橱柜和冰箱柜,商家承诺送货及安装时间,不但没按约定时间送货,而且送到的货发现存在严重质量问题,消费者拒收。待商家再次将重新生产加工的商品送货时仍存在板材裂缝等质量问题,消费者便要求商家退换货,但商家表示只可维修。经消协组织协调,经营者同意换货,并承诺如再出现裂痕,可为消费者退货。

/城市晚报全媒体记者 王跃 报道

#### 中国石化吉林市石油高速站 “双节”期间销售创新高

中国石化吉林市石油倚子沟南、北加油站位于长吉高速,“双节”前期,站内全体员工积极利用客户微信群、现场派发传单等形式宣传假期活动,做好前期预热。“双节”期间,站内员工

在保证高质量、高效率服务的基础上,每天实时为客户提供天气情况及高速路况信息,赢得客户一致好评。1至8日,倚子沟南、北加油站油品销售同比增幅58%,助力企业攻坚创效。

#### 中国石化延边石油兴安站 开展汽油营销活动

为满足更多顾客需求,中国石化延边石油在兴安加油站开展汽油营销活动。该站92#汽油降价销售,顾客可通过现金、微信或支付宝等多种方式进行结算,既实惠

又快捷,深受广大顾客欢迎。自汽油营销活动开展以来,现场车辆排成长龙,销售氛围火爆,该站目前汽油日均销售量增长了7倍,为“持续攻坚创效”行动加油助力。

#### 中国石化四平石油 党员服务基层助力攻坚创效

为深入开展“持续攻坚创效”行动,中国石化四平石油党总支主动作为,践行“党员服务基层、员工服务客户”的理念,组织党员、积极分子到双辽服务区加油站进行帮扶,与站

内员工一起做好引车入站、加油开票、开口营销等工作,保障高峰期站内各项工作平稳运行。同时,党总支还将慰问品和企业关怀带到基层一线,用实际行动助力攻坚创效。

#### 中国石化松原石油开展主题党日活动

近日,为彰显国有企业党建工作精神面貌,中国石化松原石油27名党员、积极分子及团员青年前往一线加油站开展红色教育和主题党日活动,并开展座谈

会,征集员工促进企业改革发展的意见和建议。广大党员员工在一线开展帮扶活动,完善绿色企业创建,打造绿色标准站,助力企业攻坚创效。

#### 中国石化长春石油实干攻坚 领跑创效行动

中国石化长春石油布局创效一线阵地,为攻坚行动提档加速。东风大街加油站坐落在长春西部汽车产业开发区,是一座“汽油万吨站”,也是较早开展“面对面”快餐店的新型综合服务

站,被评为“百日攻坚创效明星加油站”。“持续攻坚创效”行动开展以来,东风大街站以“迅速、用心、开拓、坚持”为理念,非油品销售同比大幅增长,在攻坚创效的舞台上带头领跑。

#### 吉林省万翔房地产开发有限公司交接通知

吉林省万翔房地产开发有限公司全体高管及工作人员:

吉林省万翔房地产开发有限公司的全体人员,请在三日内向公司移交你所持有的公司财产、公司证照、公司印章、公司财务账册和凭证,公司生产经营管理的合同及履行记录、各种审批手续、会议纪要、政府及各机关公文、法律文书文书及资料。

公司接收人员为副总经理邵束、牟强,联系电话:15143048133,移交地点由邵束电话安排。

将对侵占、隐匿、损毁或泄露公司上述各项财产、公司证照、公司印章、公司财务账册和凭证,公司生产经营管理的合同及履行记录、各种审批手续、会议纪要、政府及各机关公文、法律文书文书及资料的人依法追究民事、刑事法律责任。

特此通知

吉林省万翔房地产开发有限公司  
2020年9月28日

#### 关于免除徐洪德等五人一切职务的决定

公司各部门:

公司决定免去:

徐洪德在公司担任的一切职务;高英杰在公司担任的一切职务;车士明在公司担任的一切职务;李井明在公司担任的一切职务;吕徽在公司担任的一切职务。

以上免职决定自发布之日起生效执行

吉林省万翔房地产开发有限公司  
2020年9月30日

#### 关于邵束等同志任命的决定

公司各部门:

邵束同志为公司副经理负责协助执行董事工作;牟强同志为公司副经理负责对外联络工作;孙秋华同志为公司副经理负责行政管理;曹阳同志为公司副经理负责工程事务。

以上任命决定自发布之日起生效执行

吉林省万翔房地产开发有限公司  
2020年9月30日

#### 声明

我的家园4栋3单元106室,遗失物业缴费票据一份,收据号码:0298059,金额:4312.56(肆仟叁佰壹拾贰元伍角陆分),在此声明作废。

## 长春大学视障新生手搭肩膀接受检阅

近日,一段大学生走方队视频引起不少关注。视频中,大学生们身穿军训服手搭肩膀走方队接受检阅。城市晚报全媒体记者采访中获悉,这是长春大学2020级新生检阅式上的一段视频,而这支方队由视障系的81名学生组成。

教官郭萌是长春大学金融工程系的学生,2018年参军入伍,2020年退役。她说,考虑到很多同学看不到的情况,为了正常检阅,视障新生的队伍采用手搭着肩膀的方式走方队,让队列十分整齐划一。

长春大学特教学院团委书记兼学办主任孟阳告诉记者:“特教学院279人参与检阅,分成特教、听障、视障三个特殊方队。今年是视障学生和听障学生第一次参与检阅,和其他学生一样训练14天,想让他们也能正常体验军训生活。”

/城市晚报全媒体记者 刘暄 报道 长春大学供图

