

市消协公布上半年消费投诉热点

# 服务类投诉占比超六成

**消协提示:**消费者在接受服务时,应与商家签订合同,同时需保留凭证,并将商家的口头承诺纳入合同内容。消费者一定要注意,口头承诺不具备法律效力。

## 健身预付陷阱不少

**案例:**听朋友介绍,健身房举办“达到挑战要求就能全额退款”的活动,李女士当即交钱,签订健身挑战合同。李女士风雨无阻健身打卡,等合同到期再去找健身房时,该健身房突然关门,退费事宜迟迟未得到处理。经消协艰难寻访、多次调解,健身房终于退还了李女士卡费。

**消协提示:**消费者要选择资质齐全、经营状况稳定的健身房,谨防“关门跑路”造成经济损失。同时,要保留好相关凭证,及时向消协等相关部门投诉维权。

## 直播间购物需谨慎

**案例:**周先生在直播间内关注了一辆二手汽车,在客服人员引导下购买了一个3300元的超级大礼花,客服说直播间内刷的礼物可当成购买二手车的定金。当周先生到实体店后,双方未能就二手车价格达成一致,并且被告知在直播间购买礼物的费用也不退。周先生遂向消协反映,消协工作人员与直播间负责人多次沟通,对方同意扣除相关费用700元,将剩余的2600元退还给周先生。

**消协提示:**在直播间购物,首先要选择正规合法的平台及信誉度高、资质全的商家,并在平台链接内下单;其次,下

单前可以向主播询问商品来源、功能、质量、效果及价格等,切勿盲目跟风购买;最后,保存好直播视频、聊天记录、支付凭证等相关证据,如遇问题及时向当地消协或市场监管部门进行投诉举报。

## 保健品宣称治百病

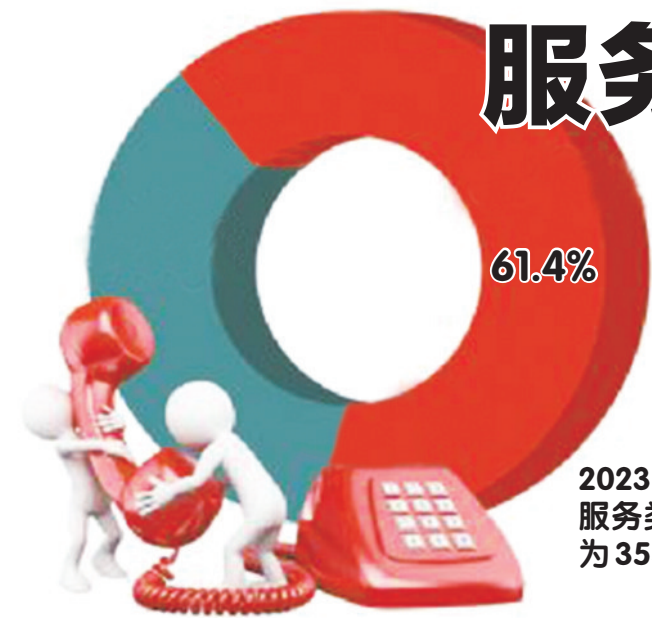
**案例:**消费者孙某参加了一场养生讲座,主讲医生宣传其所售保健品能治好肺癌等疑难杂症,不见效可退款。孙某购买了5盒保健品。服用一段时间后,病情没好转,孙某找到商家要求退货退款被拒绝。孙某向消协求助,经调解,为他挽回了经济损失。

**消协提示:**首先,这些保健品可能是非正规厂家生产或是假冒伪劣产品,需谨慎购买;其次,推销者宣称保健品能治疗多种疾病,存在夸大宣传,消费者切勿上当。

## “预付培训”退费不易

**案例:**今年年初,吴女士花费8000元在某早教机构为儿子报名60节早教课程,上了20节课后,因故线下培训停止,3个月后才恢复。此时,吴女士的儿子已经到了上幼儿园的年龄,未再继续参加该早教课程。此后,吴女士多次找到该早教机构协商退费事宜,一直未解决。吴女士反映到消协,经多次沟通,早教机构退还剩余培训费2400元。

**消协提示:**在报班时,消费者需选择资质齐全、信誉度好的培训机构,建议提前询问退费事宜等。交费后,应及时索要发票或相关凭证,以备维权之需。



2023年上半年  
服务类投诉  
为3534件

本报讯(记者 李晓琳 霍铮)7月13日,市消协公布2023年上半年消费投诉分析结果,全市消协组织共受理消费投诉5758件,解决5585件,投诉解决率为97%,为消费者挽回经济损失56.6万余元。在所有投诉中,服务类投诉为3534件,占总投诉量的61.4%。

从投诉性质分类来看,私人定制、合同履行、预付卡售后服务是引发投诉的主要原因。从上半年投诉热点看,主要集中在家具定制问题、瑜伽课程承诺不符、健身预付退费、直播间购物、保健品虚假宣传以及“预付培训”退费6个方面。

## 家具定制问题凸显

**案例:**4月1日李女士向消协投诉:2021年9月,在红星美凯龙太原长风商场

定制品牌窗户,金额49000元,送货安装后发现颜色未按约定制作,提出诉求。经了解,品牌方未在订单上注明阳光房颜色,导致定制产品与顾客要求不符。经协调,商户补偿李女士3000元,双方认可处理结果。

**消协提示:**消费者在购买定制家具时,一定要注意将货款交至商场统一收银台,有特殊要求的,需在合同中注明。

## 瑜伽课程承诺不符

**案例:**郭女士报名参加瑜伽系列课程培训并签了合同,约定培训一年,费用5000元,共80课时。近日,郭女士发现瑜伽馆口头承诺的合同外的免费系列课需要加钱才能上,她不认可,要求退费。经多次调解后,瑜伽馆退还郭女士4000元。

创优“三无三可”营商环境  
促进市场主体量质齐升

## 尖草坪区开展“个体工商户服务月”系列活动

本报讯(记者 王勇 通讯员 杨莉)为进一步激发市场主体活力,促进个体工商户量质齐升,尖草坪区市场监督管理局以“精准服务、优化环境、提升质量”为主题,开展第二届“个体工商户服务月”系列活动。

活动开展期间,尖草坪区市场监管局在小商品市场文百城开展宣传活动。除了向经营者发放宣传资料外,工作人员走进店铺,现场解答商户咨询的问题。在对市场主体进行实地走访中,该局工作人员深入了解个体工商户在发展中存在的困难,听取意见建议,制订解决办法,采取“一户一策、多户同策”等方式,着力解决个体工商户面临的困难。

对于个体工商户普遍存在的融资难问题,尖草坪区市场监管局组织召开了政银合作对接会。个体工商户提出融资需求,银行工作人员介绍相应金融产品。银行和个体工商户面对面交流,优惠金融政策一对一送达。“我们正发愁怎么筹措资金对店面进行升级改造,你们组织的这次对接会太及时了。”参加对接会的一位个体工商户代表说。

尖草坪区市场监管局负责人表示,下一步将继续关注个体工商户发展的“难点”和“痛点”,以务实的服务举措促进全区个体工商户健康发展。同时,建立金融扶持快车道,助力个体工商户发展,进而推动金融服务实体经济发展。



## 调解仲裁进社区 为民服务解难题

本报讯(记者 刘志刚 通讯员 康春燕)物业管理工作涉及千家万户,当物业与业主发生纠纷时,如果处理不当,很容易引起连锁反应,导致矛盾激化。7月12日,古交市司法局、太原仲裁委员会、西曲司法所、怡安居物业公司西曲项目部等联合在古交市迎宾路社区开展“调解仲裁进社区,为民服务解难题”活动,听取社区居民意见建议,调处化解纠纷。

“现在收缴物业费已经成为了一

个疑难杂症,业主与物业之间存在信息不对等的问题,所以才会产生居民与物业之间的纠纷。居民们要增强依法维权意识,增进业主与物业公司的沟通和互信,依法办事……”太原仲裁委员会的武少华,一段开场白,立刻引来在场居民的注目。面对物业公司、居民提出的问题,现场工作人员进行解答和处理。“这样的活动,让我受益匪浅,以后遇到物业和业主的纠纷问题,不能盲目冲动,应该拿起法律武器

维护自己的权益。”居民康先生说道。

西曲司法所所长表示,基层很需要法律服务,此次活动围绕人民群众的难事、痛事、堵事,落实“为民办实事”,推动业主积极缴纳物业费,督促物业公司服务提档升级,从而减少纠纷,共建和谐、文明平安社区。

下一步,他们将立足职责职能,继续深入整合多方资源,用心用情服务群众,加大力度,创新工作机制,为群众排忧解难,争做化解矛盾纠纷的排头兵。

## “银企对接”推动贷款落地

本报讯(记者 张勇)日前,尖草坪区市场监督管理局组织小微企业、个体工商户代表和中国银行太原分行项目经理召开“知惠行”专项对接会,为银行和企业搭建平台,推动贷款落地落实。

“知惠行”专项活动是国家知识产权局、中国银行针对受新冠疫情影响

较大的餐饮、文旅等重点行业,推出的一项减费让利新举措。在对接会上,尖草坪区市场监督管理局工作人员以重点行业纾困为主题,聚焦受疫情影响较大的餐饮、文旅等重点行业小微企业和个体工商户,发挥商标质押作用,充分利用中国银行“惠如愿 知惠

贷”等普惠金融专属产品,为银行和企业搭建平台,推动贷款落地落实。

该局相关负责人表示,本次会议旨在积极发挥知识产权金融的潜在动能,为更多小微企业“输血补气”,有效提升全社会对于商标价值的重视,全面激发企业创造和运用商标的积极性。

7月13日,桃园北路东社区组织大学生志愿者开展暑期公益托管服务,帮助辖区孩子们度过一个安全、快乐、有意义的假期。

张耀森 摄