

市消协发布2025年投诉咨询分析报告

这些投诉热点 您遇到过吗

3月6日,太原市消费者协会向社会公布2025年投诉咨询分析报告——全年共接收各类投诉1852件,受理1569件;接受咨询680人次;挽回经济损失43.61万元。其中,电影院退票遭拒、旅游押金拒不退还、免费领养猫咪陷阱等成为热点投诉问题。

案例一:电影院退票遭拒绝

案例概述:2025年春节期间,张女士在某影院App提前购票,距上映4天申请退票时,发现平台无退票权限,与平台沟通无果,被迫接受不可退票规则。她认为,没有享受提供的服务时,可以要求退票并全额退款。

消协解析:消协组织双方调解,影院及平台方就后台问题导致无法及时退票致歉,同意为消费者全额退票,消费者表示认可。

案例二:旅游押金拒不退还

案例概述:2025年4月,消费者在网络上看到信息,询问后觉得合适便交纳200元旅游参团押金,旅行社承诺未参团可随时退款,消费者因个人时间无法参团后,商家却以各种理由推脱拒退押金。

消协解析:经消协多次沟通调解,旅行社最终同意退还押金,双方达成调解协议。

案例三:免费领养猫遇套路

案例概述:2025年5月,陈女士被“免费领养”猫咪诱导签下领养合同,商家打着免费领养的幌子,捆绑提供猫饭,诱骗陈女士签下合同,每月还300元,共还24个月。实际情况已属于非免费领养,而是强制性捆绑消费,猫咪到家两天后患猫瘟死亡,商家无检疫及疫苗证明,但仍要求消费者交费。

消协解析:“免费领猫”实为捆绑销售的信用消费贷款,属消费陷阱,提前解约需支付高额违约金。经消协与商家沟通,双方达成调解协议。

案例四:家政服务体验差

案例概述:2025年5月,王女士购买3小时收纳服务,商家存在迟到、服务低效、质量不达标等问题,她要求退款遭平台拒绝。她认为,平台严重侵犯了公平交易权和获得合格服务的权利。

消协解析:消费者付费后有权获得合格服务,消协协调平台整改监管,经营者最终为消费者退款,问题得到妥善解决。

案例五:美容院模糊标价

案例概述:2025年6月,李女士在美容院接受服务时,中途被诱导加价消费,费用虚高、效果不达标,她在付费时感觉上当了,与商家协商要求退款及解除合同却遭拒。

消协解析:美容院未明码标价、强行加价,侵犯了消费者的知情权与选择权,涉嫌强制消费和价格欺诈。经多次调解,双方达成和解。

案例六:游乐场虚假宣传并致伤

案例概述:2025年8月,消费者在直播间购买游乐场套票,发现宣传与实际严重不符,设施存在隐患致孩子受伤,还存在二次消费、服务态度恶劣等问题,消费者要求退费并赔礼道歉。

消协解析:游乐场存在虚假宣传及安全管理漏洞,消协调解后,商家全额退款、赔礼道歉,并按要求开展整改工作。

案例七:教培机构欺诈消费

案例概述:2025年8月,张先生向某咨询有限公司交纳4060元购买教培课程,当日申请退款,机构以课程已开为由,要求扣除800元开课成本费,拒绝全额退款。

消协解析:该机构宣传行为涉嫌侵害消费者知情权、公平交易权,经消协多次协商,双方达成一致解决方案。

案例八:写真馆转让无售后

案例概述:2025年10月,陶女士交纳写真拍摄预付款后,商家擅自转让店铺,服务无法履行且售后无人处理,消费者退款无门。

消协解析:店铺转让不免除经营者违约责任,经沟通,新商家同意为消费者重新拍摄,消费者予以认可,双方达成和解。

案例九:干洗衣物受损赔偿遇阻

案例概述:2025年10月,张女士将一件购入价2000元的羽绒服送洗后,因店家操作不当出现染色、褪色、部分配饰丢失问题,店家仅愿退还洗衣费并补偿三倍洗衣费,拒绝合理赔偿。

消协解析:衣物受损系干洗店店员操作失误导致,经消协多次协调,干洗店与消费者达成赔偿和解。

案例十:自动扣费续费成陷阱

案例概述:2025年10月,许先生在某金融平台临时使用服务,在自己不了解的情况下开通了会员,被扣费1099元并设置自动续费,要求退款遭平台拒绝。

消协解析:部分平台以“首月低价”等诱导消费,将自动续费设为默认选项,协议内容刻意淡化,取消流程繁琐。经消协工作人员认真核实调解,双方达成和解。

记者 李晓琳

干洗高峰来临 注意五个环节

随着天气逐渐转暖,又到衣物干洗高峰期,3月9日,市消协发布温馨提示,建议消费者在送洗衣服时从选店、送洗、签约、取件、维权五个关键环节把好关,守护自身合法权益。

衣物洗涤后染色受损、旺季洗衣量大错洗、衣物配饰等丢失……季节更替,不少消费者会将羽绒服、毛呢大衣等厚重衣物送至干洗店清洗,由于洗衣量短期增大,难免因商家疏忽而导致纠纷,尤其是细节问题极易成为矛盾的导火索。“应优先选择资质齐全、信誉良好的正规干洗店。”消协工作人员建议,在送洗衣物时最好留意店家营业执照、服务项目、收费标准、投诉电话等是否在醒目位置公示,远离无固定场所、无正规资质的流动洗衣点。

衣服送洗前的细节也需留意,务必清空衣物口袋,提前取下易损饰品,如有特殊洗涤要求,建议主动向商家说明;交接时,双方共同查验衣物状况并签字确认,从源头减少纠纷产生。

针对易出问题的洗涤方式与责任认定,消协明确建议,消费者要与经营者签订书面洗涤协议,详细写明衣物品牌、数量、面料、颜色、原有瑕疵、洗涤方式、取件日期等信息,高档面料与特殊材质需单独确认清洗要求,明确商家责任并签字留存。取件环节也很关键,务必当场验收,仔细检查清洗效果,发现污渍残留、破损、变形、掉色等问题,当场提出异议并拍照取证,要求商家出具书面处理意见,切勿先行取走衣物。同时,要增强维权意识,妥善保管洗涤协议、取件凭证等关键证据。值得提醒的是,谨慎办理预付卡,尽量不要大额储值,防范商家关门跑路、卷款失联风险。

市消协表示将持续关注干洗行业消费秩序,及时受理相关投诉。如遇消费纠纷,消费者可先与商家协商,协商不成,可向市场监管部门或消协投诉,依法维护自身合法权益。

记者 李晓琳

节后守好“钱袋子” 警惕诈骗“新马甲”

本报讯(记者 梁丹)眼下,正是各类非法金融活动的高发期,不法分子利用群众资金充裕、投资需求旺盛的心理,以“高额回报”诱骗群众。为切实提升社会公众的金融素养,增强群众风险意识和防骗能力,山西省防范和打击非法集资公众平台日前发布风险提示,非法集资花样多,要警惕金融诈骗“新马甲”,守好自己“钱袋子”。

据介绍,非法集资违法犯罪分子为了引诱群众上当受骗,达到非法集资目的,通常会采取多种手段骗取群众信任,包括画饼造势吸引注意、先给甜头招引投资、通过熟人打动引诱、虚假宣传迷惑公众、混淆偷换投资概念等。

提示广大群众,遇到以下11种情况要当心。以投资养老产业可获高额回报或预订床位、预存会费可拿收益养老为幌子的;以私募入股、合伙办企业为幌子,但不办理企业工商登记的;以“看广告、赚外快”“消费返利”“慈善”“互助”“虚拟货币”“区块链”等为幌子的;以投资境外股权、期权、外汇、黄金、期货等为幌子的,尤其是鼓励发展他人并给予提成的;经营活动明显超出公司注册登记范围,尤其是没有从事金融业务资质的;公司网站、服务器设在境外或公司高管是外国人,进行虚假宣传的;公司网站无正式备案,或频繁变换网站名称、投资项目的;要求以现金方式交纳投资款,或者向个人账户、境外账户转账的;许诺超高收益率,尤其是许诺有“静态”“动态”收益的;以组织考察、旅游、讲座等方式招揽老年群众的;在人员流动、聚集场所摆摊、设点,发放“理财产品”广告,尤其以中老年人为主要招揽对象的。

为守好“钱袋子”,社会公众如有投资意愿,要注意核实工商登记,对照银行贷款利率和普通金融产品的回报率,看投资回报是否过高。同时,还要看是否为阳光操作,了解投资的资金去向。对亲朋好友低风险、高回报的投资建议,要多与懂行的朋友交流和咨询,千万不可盲目参与“黑市交易”。