

中消协发布上半年投诉情况 这些成为投诉热点,你中过招吗?

2日,中消协发布《2022年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》。文中显示,2022年上半年,全国消协组织共受理消费者投诉551780件,同比增长5.71%,消费者投诉总体呈上升态势。解决449786件、投诉解决率81.52%,为消费者挽回经济损失73863万元。

从投诉热点上看,主要涉及消费安全问题,如食品安全、医美安全、预付安全等;买房置业消费问题,如商品房、物业服务等;公共服务问题,如电信服务、航空客运等;精神层面消费问题,如在线培训、网络游戏、宠物消费等。



“真金白银” 为企业“补气血”

南京银行无锡分行积极行动
助力稳住经济大盘

为认真落实国务院、地方政府和监管机构工作要求,贯彻好稳住经济一揽子政策措施,南京银行无锡分行积极行动,加大信贷投放,优化产品和渠道服务,坚决扛起金融支持稳经济基本盘的社会责任。

强部署 增投放 助力小微复苏

在南京银行总行统一指挥下,南京银行无锡分行快速响应,召开专题会议,成立领导小组,建立统筹协调机制,统一全行思想,有效形成工作合力。

在年度信贷政策中,分行明确优先支持无锡市重大项目、制造业、民营、专精特新、乡村振兴等重点领域,积极发挥信贷资金为经济发展“输血供氧”作用,通过专项指导、考核引导、日常督导等针对性配套措施,力促实现快速投放、精准投放。

分行聚焦小微金融,倾斜信贷资源,加大产品创新,深入推进普惠金融特别行动计划,重点运用“鑫e高企”“小微贷”“苏科贷”“普惠贷”等产品,保障企业金融需求。

优服务 谋创新 疏通堵点痛点

针对受疫情影响的中小微企业,分行推出随借随还产品“鑫联税”,无还本续贷专属产品“鑫转贷”“快捷转贷”,有效降低企业财务成本和时间成本;同时,采取展期、无本转贷、调整付息周期、延期还本等方式予以纾困。

针对受疫情冲击较大的住宿、餐饮等个体工商户和小微企业主,分行推出“生意家”和“鑫快捷”经营性贷款服务,并对符合条件的客户给予续贷支持,推广“随借随还”贷款模式,实施保供主体白名单准入机制并提供优惠利率。

针对科技创新型企业,分行积极探索“政银园投”投贷联动模式,与政府部门联合,选择具有产业整合能力的垂直化投资机构,共同为园区内科创企业提供“股权投资+信贷资源+政策支持”的全方位服务。

防风险 强制度 擦亮安全底色

分行坚持促发展与防风险“两手抓”,持续加强信贷管理,强化新增授信客户的信贷管理工作,把好客户准入关;加强信贷风险管理和内控机制建设,提升贷款风险识别、预警、处置能力。

为了让信贷资金尽快落地、润泽市场经济,分行在持续强调增强风险意识的同时,积极建立完善“敢贷、愿贷、能贷”长效机制,重塑专营普惠业务尽职免责、容错纠错机制,引导相关岗位人员勤勉尽职,在有效防范道德风险的前提下,适当提高免责和减责比例等措施,为员工解决后顾之忧。(蒋荣)

外卖、堂食中使用预制菜未告知受关注

近期,堂食使用预制菜是否应告知消费者引发关注,中消协也表示,预制菜菜品标识不详细,外卖、堂食中使用预制菜未告知,消费者知情权、选择权受到损害。

另外,网购生鲜食品不新鲜以及因快递超时、延误、未通知或未经同意放置快递柜等原因导致生鲜食品腐烂变质等;网购进口食品标签存在问题,无中文标签、中文说明书,无国内卫生许可证

号等;食品配料含禁止添加物,如在牛奶中添加丙二醇等;销售临期食品无显著提醒;部分社区团购生鲜食品进货渠道不明,质量堪忧,存在安全隐患,也均在文中有所提及。

部分美容机构违规“收割”消费者

据中消协介绍,一些无良商家在利益驱使下,通过制造和贩卖容貌焦虑,凭空制造需求“收割”消费者。

主要包括虚假宣传夸大功效,如部分美容机构通过虚假广告、编造用户评价等形式夸大美容效果,

欺骗、误导消费者;模糊定价违规收费,如烫发按头皮“分区”收费、文眉按“根”收费等;部分美容机构未经批准擅自扩大诊疗范围,一些从业人员无相关资质违规营业,造成消费者伤害。

另外,一些美容机构以免费体

验为由招揽客户,诱导消费者购买其产品和服务。对此,中消协称,消费者以为自己遇到了“馅饼”,殊不知已经掉入了商家的“陷阱”。并且常常因无法证实商家存在强制消费行为或欺诈行为,只能选择吃“哑巴亏”。

房屋烂尾、未按期交房,买房纠纷屡现

投诉情况显示,今年上半年,全国消协组织共受理商品房投诉5787件,同比增长23.31%。

消费者投诉的主要问题有房屋烂尾引发纠纷。如一些开发商因挪

用资金或销售量不及预期,导致资金链断裂,项目因此停工烂尾。部分消费者贷款买房,为此要求停交房贷,引发还贷风波。

另外,开发商未按期交房,开

发商承诺不兑现,以及开发商利用补充协议、特别约定等方式规避合同监管,制定不公平格式条款侵害消费者权益等也成为投诉热点。

电信运营商花式“套路”消费者

中消协表示,随着互联网的不良营销手法向传统行业的渗透蔓延,电信服务领域套路营销、虚假宣传等侵害消费者权益现象花样翻新。

如,一些电信运营商以外呼形

式推销收费业务,并以“回馈老客户”或“赠送会员”等名义诱导或故意误导消费者开通新业务,消费者在未充分了解情况下被收取费用。

此外,有的运营商未经消费者

同意变更套餐内容。还有运营商人为设置转网障碍,消费者携号转网“困难重重”。如要求消费者到指定营业厅办理,设置20年以上超长合约期并规定合约期内不能转网等。

诱导充值消费,网络游戏问题多

近年来,网络游戏在青少年群体中广泛流行,相关问题也日益凸显。投诉情况显示,2022年上半年,全国消协组织受理网络游戏投诉18075件,同比增长约22.26%。

消费者投诉的主要问题有网络游戏运营商诱导充值消费,网络游戏运营商擅改游戏商品特性,未成年人充值退款难,网络游戏运营商公告停服后续处理不当

引发纠纷等。

同时,网络游戏涉及网游开发者、游戏运营者、网游平台以及支付经营者等多方主体,消费者维权时易被多方轮番“踢皮球”。

宠物服务纠纷消费者举证难

投诉情况显示,2022年上半年,全国消协组织受理宠物类投诉6617件,同比增长约89.17%,增幅较大。

其中,“宠物服务纠纷消费者举证难”受到关注。中消协表示,宠物

服务涉及配种、繁育、清洁、寄养、医疗、殡葬等一系列内容,由于宠物自身无法表达,因此一旦出现问题,消费者常面临举证难、索赔难等问题。

近年来,宠物交易乱象多有报

道,也成为此次投诉热点,包括宠物交易无证经营、不提供销售凭证、不签订销售合同;不按照法律规定提供免疫、检疫证明;隐瞒宠物健康状况,出售带病宠物等。(中新网)