

# 我市发布2023年十大消费投诉热点 教育培训侵权多 早教机构跑路频



YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞  
又是一年一度的“3·15国际消费者权益日”，烟台市市场监督管理局发布了我市2023年十大消费投诉热点。据统计，2023年全市政府门户网站、12345热线、来信来函、全市消协组织和12315互联网平台等渠道共接收群众诉求135436件。

## 预付式消费风险隐患难除

预付式消费因市场覆盖面广、进入门槛低、从业人员流动性大、资金监管难，近年来连续成为投诉热点，并成为消费者权益受侵害的主要风险问题之一。究其原因存在以下几点：很多消费者是被商家的折扣优惠所吸引，没有很好地权衡自己的真实需求；商家尚未取得合法经营资格便先行发放预付卡或招募充值会员；目前针对预付式消费的

《单用途商业预付卡管理办法》将个体工商户的预付式消费排除在外；债权债务不做妥善处理就自行终止服务；部分商家涉嫌诈骗。



## 通信服务问题不断

消费者反映的主要问题有：消费套餐升值或开通增值服务只需通话就认可，而取消业务必须本人亲自到营业厅履行复杂手续和流程，耗费大量时间，且套餐资费只升不降；套餐资费不明确，告知不详实；延伸服务操作不规范，未明确提示收费或提示不明显，诱导消费者开通使用有偿服务项目；流量使用情况的计算和延续无第三方监管，出

现争议后无法判定；家用网络信号差，达不到预先约定的网速。



## 智能家电产品问题多

消费者投诉的主要问题有：智能家电产品质量良莠不齐；迷你洗衣机等小家电维修困难、发生问题索赔难；网红小家电质量差，使用中容易出现故障，没有3C认证；网购家电产品送货上门后，商家常以包装已拆、封膜破损、已开机使用等理由设置退货退款门槛；家电售后上门检查或维修不及时，不能在承诺的期限内修理完毕；非品牌维修冒充品牌售后，高

额收费；部分商家不落实延保服务承诺；因家电下乡政策的影响，农民购买农机、汽车、家电的数量猛增，家电价格纠纷也有所增加。



## 旅游出行投诉增长显著

消费者在旅游过程中可能会遇到各种问题：一是部分酒店缺乏诚信单方违约。酒店以房间已满等为由告知消费者无法入住；民宿环境不好、设施配备跟图片不符、续住需加价。二是景区消费宰客现象依然存在，景区购物问题多发。三是乱收费或擅自降低服务标准。部分商家受利益驱动或管理不善，以低价

吸引游客，旅游过程中设置强制消费、增加自费项目、推荐购物等。



## 教育培训服务侵权多样

消费者投诉的主要问题有：学科类培训机构转为素质发展类培训，但师资配备跟不上，课程设计不合理；部分非学科类机构关门停业，拒不退款；部分培训机构存在夸大教学效果、夸大师资力量等行为；培训教师无证上岗，服务质量良莠不齐；部分培训机构隐瞒贷款风险，诱导学员办理培训贷；对不符合职业资格考

试条件的参训人员，伪造报名资质，承诺保过，事后又以各种借口拒不担责；直播培训存在风险；早教机构问题重



## 未成年人消费环境令人忧

消费者投诉的主要问题：给未成年人提供不适宜，甚至违法的商品或服务；儿童娱乐场所安全问题存在隐患；消费环境令人担忧，不少儿童游乐园建在商场购物中心地下楼层的边角角落，存在空气不流通等问题。早教机构问题重重，消费者投诉的主要问题有：早教机构单方面更改培

训地点；早教机构长时间拖欠退款；受早教机构经营不善、资金链断裂等因素影响，早教机构倒闭跑路频发。



## 装饰装修及物业问题上升

装饰装修市场出现的问题明显上升，主要集中在质量问题、价格问题、假冒商品、虚假宣传、增加项目及跑路等方面。物业服务方面存在的主要问题：高收费、低服务比较严重；物业服务不规范，物业公司服务标准不高，解决问题不及时、推卸责任问题严重；物业收费标准不公开、不透明，部分物业公司未经过业

委会、业主大会同意利用业主公用部分进行有偿服务。



## 线上购物方面纠纷突出

消费者反映的主要问题有：网络经营主体信息不全，各种视频号推荐或直播带货，因涉及平台、生产商、发货方、代理商等多个主体，消费者维权时难以找到“正主”，维权艰难；免责条款不醒目、不强调提醒，比如不全额退款、不支持七天无理由退货等；实物与宣传不符，消费者收到网购商品后发现实际货品与

样品不符，有的甚至为“三无”产品；质量担保不落实，购买时商家承诺假一赔十或其它售后保证，但发现问题时商家却拒绝履行承诺。



## 交通工具类问题频发

主要涉及交付定金(订金)或押金不退还、未按约定提供汽车、未按合同提供饰品或赠品等纠纷；质保期内售后拖延或拒绝提供保养或维修服务等服务；配件以次充好、产品有缺陷、安全存隐患、发动机故障、变速箱漏油、天窗漏水等；新能源汽车存在续航里程问题，售后服务不到位，存在电池安全隐患；二手车投诉量大幅度增

长，多集中在隐瞒车辆过户次数、隐瞒车辆瑕疵信息、修改调低车辆行驶里程等，这些行为扰乱了二手车市场的正常秩序，损害了诚信经营者的利益。



## 快递物流问题多

存在的主要问题：一是快件延迟交付、损毁、未收货显示已签收、冒名签收、生鲜到驿站未通知已腐烂等问题时有发生；二是快递人员不提醒保价的问题较为普遍，面对快件丢失、损毁时，消费者难以获得足额赔偿；三是部分快递、物流企业收费标准不明确，重量计费乱收费问题严重；四是快递送货时常要

求消费者先签收后验货，无法退换货，造成消费者维权难。

