

中国消费者协会官网6日发布《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》，点名商家涨价“套取”补贴、国补商品不予价保等八大消费投诉热点。

《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，2024年全国消协组织共受理消费者投诉1761886件，比上年增长32.62%，解决1211284件，投诉解决率68.75%，为消费者挽回经济损失12.8亿元。

在所有投诉中，商品类投诉为867301件，占总投诉量的49.23%。家用电器类、日用商品类、服装鞋帽类、食品类、交通工具类投诉量居前五位。

服务类投诉为743615件，占总投诉量的42.21%。生活及社会服务类、互联网服务类、教育培训服务类、电信服务类、销售服务类居于前五位。

综合中新经纬、中国消费者报、人民日报客户端



视觉中国供图

## 2024消费投诉八大热点公布

# 中消协点名商家涨价套取国家补贴

### 一 部分商家落实国补政策不规范

国家补贴政策的初衷是为了让利于民、促进消费，但部分商家和平台的不当行为损害了消费者权益，背离了政策初衷。一是商家涨价“套取”补贴。二是使用国补后不予价保。三是商家原因导致消费者国补资格丧失。

【案例】马先生投诉称，其于2024年12月16日在某电商平台的品牌自营旗舰店支付8599元(原价为8999元，使用400元国家补贴)购买了一部手机。12月22日发现同款手机在其购买价格基础上降价700元，消费者按照平台客服要求重新下单比价为7899元。消费者要求价保，但平台以新订单使用了400元国补为由，只支持价保300元。消费者投诉后，

该公司通过消协315平台与消费者进行了和解，在已价保300元基础上，另行补偿消费者400元差价。

【消协意见】建议相关部门进一步明确补贴政策细则，细化国补商品的价格计算规则，防止商家虚高定价或通过涨价等方式套补侵害消费者权益。监管部门可重点加强对参与国补商品的价格波动进行动态监管，及时发现异常涨价行为。

### 二 “车辆统筹保险”投诉激增

消费者投诉的问题主要有：一是虚假宣传冒充保险进行销售。二是售后理赔难。三是退保难。

【案例】2024年8月25日，消费者林先生投诉某运输安全统筹服务有限公司。消费者称其于2024年8月22日在手机App上看到该公司发布的车险服务广告，该公司业务人员冒充中国人保的工作人员，以可购买汽车商业险为由诱骗其通过二维码进行付款。付款后消费者收到的合同却显示是统筹服务，并非正规的商业险保单。消费者投诉要求全额退款。

【消协意见】我国《保险法》第六十七条规定，设立保险公司应当经国务院保险监督管理机构批准。而销售车辆统筹业务的公司并非保险公司。与保险公司相比，此类公司的风险补偿能力及资金安全性较低，消费者购买“安全统筹名义的保险”存在理赔难度大、统筹公司跑路风险高、不受政府监管等多重风险。建议消费者购买汽车商业险时谨慎识别，避免选择此类产品。

### 三 羽绒服产品虚假宣传频发

消费者反映的问题主要有：一是材质虚假宣传。二是充绒量虚假宣传。三是品牌虚假宣传。

【案例】尹先生投诉称，其于2024年12月22日在某电商平台内商家佛山市南海区某服装店支付255元购买一件蓝色羽绒服。羽绒服填充物信息标注为90%鸭绒，其间也跟商家核对衣服填充物是羽绒还是飞丝，商家否认填充物为飞丝，并称绒含量为60%。12月27日收到货后把衣服拆开发现全是飞丝，随后联系商家，商家否

认。消费者要求“退一赔三”。

【消协意见】建议有关部门针对羽绒服等季节性商品在热销期间开展专项检查，特别是加大对虚假宣传、以次充好等违法行为的抽查和监管力度，提高违法成本，震慑不法商家。平台应建立健全监督机制，发现商家售假行为，应及时采取暂停店铺运营、扣除保证金等措施。

### 四 “先享后付”隐患多

消费者在使用“先享后付”功能时遭遇了一些隐患和挑战：一是培训机构以“先学后付”名义诱导办理消费贷。二是网购平台“先用后付”功能关闭。三是“先用后付”存安全隐患。

【案例】孙女士投诉称，2024年12月9日，广州某咨询服务有限公司诱导其签订“先学后付”分期付款技能培训课程合同。签合同前，该公司明确告知不是贷款。事后，孙女士发现自己被办理了贷款。孙女

士要求退款并解除合同取消分期。

【消协意见】培训机构在为消费者开通“先学后付”前，应明确告知消费者相关条款和风险。网购平台不应将“先用后付”功能设置为默认勾选。

### 五 金融消费乱象不止

金融消费领域违规荐股、高额隐性收费以及恶意催收等乱象屡禁不止，消费者投诉主要集中在以下几方面：一是违规荐股现象多发。二是隐性收费抬高贷款成本。三是提前还款难和不合理收费。四是不正当催收行为屡禁不止。

【案例】胡女士投诉称，2024年3月，她支付26800元购买了上海某科技有限公司的“乾坤操盘”服务，跟着一位老师买卖股票，到4月已经亏了5万多元。该公司便又给胡女士推荐了一个“超级投资家”组合，打折后费用99800元，承诺一定能赚到钱，胡女士又付款99800元。胡女士称投诉时已累计亏了十万元以上，要求退全款126600元。

【消协意见】金融消费领域乱象的根源在于部分机构利用信息不对称牟取不当利益。一方面，消费者应当加强金融消费知识学习，强化防骗意识。另一方面，监管部门应当加大监督管理力度。相关监管部门应当严格落实《消费金融公司管理办法》规定，对违反规定的金融机构依法实施责令限期整改、责令暂停部分业务、限制股东权利等监管措施。

### 六 笔记本电脑投诉高发

消费者投诉主要集中在产品质量以及售后服务方面：一是笔记本电脑故障频发。二是售后服务不到位。三是部分消费者反映收到的商品并非全新产品，外观存在磨损或划痕。

【案例】2024年11月9日，消费者邓先生向消协组织投诉上海某电子科技有限公司。消费者称其于8月22日花费8499元在该品牌App购买一台笔记本电脑，使用才两个月就频繁出现问题。消费者称因产品质量问题严重影响其学习和工作，已对出现的这些问题都录了视频。消费者投诉要求退货退款遭商家拒绝。

【消协意见】相关笔记本厂商应当严控产品质量，加强出厂检测，降低故障率，树立可靠的品牌形象。同时，完善售后服务标准，明确检测流程，对频发故障的商品严格落实《微型计算机商品修理更换退货责任规定》，保障消费者的退换货权益。相关销售者应当规范销售行为，杜绝以旧充新。

### 七 电信服务投诉居高不下

2024年，电信服务投诉量比上年增长99.1%，消费者投诉的问题主要有：一是“二次回收卡”销售行为不规范。二是套餐降级困难。三是携号转网难度大。

【案例】周女士投诉称，其于2022年6月在某通信公司重庆分公司营业厅办理了两年宽带服务。合同约定该服务于2024年6月到期。2024年7月，消费者前往营业厅希望取消宽带服务时，营业员告知消费者，由于宽带服务在合同到期后自动续约，需要赔付高额的违约金才能销户。消费者投诉要求无条件取消宽带业务。

【消协意见】电信运营商应提供更加便捷的套餐降级和携号转网服务。在办理服务续约时，应征得消费者明确同意，告知消费者续约和违约条款，确保消费者在续约前完全知晓相关费用和取消条件。相关主管部门应加强对电信行业的监管，推动相关法规政策的完善，特别是对不正当营销、隐性费用和消费者权益保护等方面。

### 八 预付式消费纠纷多发

消费者投诉的问题主要有：一是不签署书面合同。二是经营者虚假承诺，随意降低商品或服务品质。三是设置不公平格式条款。四是经营者携款潜逃。

【案例】鲜女士投诉称，其于2023年10月开始在成都某教育咨询有限公司为孩子报书法课程，共支付培训费17000元。2024年3月，该公司在明知经营不善的情况下，还让其消费6000元。3月31日，该公司关门跑路。她要求退还未消费金额。

【消协意见】建议制定相应法律或行政法规，从明确经营者资质要求、规范合同内容、强化履约担保机制、加强预付资金管理、提升信息披露透明度、完善费用退还机制等方面进行规制。涉嫌犯罪的应由公安机关介入追究刑事责任。