

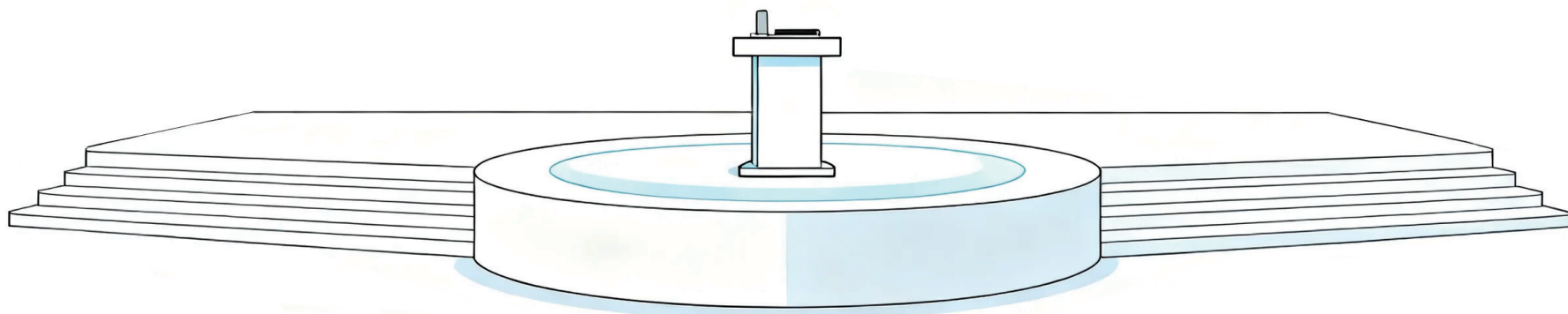


2025年第三季度,四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉17758件;解决12905件,投诉解决率72.67%。全省各级消委组织接待来访、接受消费者咨询共计6683人次。教育培训服务投诉增长显著,旅游消费热点成为主要痛点,现将部分投诉热点及相关案例公布。

培训贷陷阱与酒店退改纠纷频发

四川省消委会发布2025年第三季度消费投诉热点

□ 华西社区报记者 杨春梅



投诉热点一

教育培训服务投诉显著:今年三季度教育培训服务投诉量占投诉总量比为7.35%,与去年同期相比增长3.53%,增幅位居服务大类的第一位。

消费者投诉的主要问题涉及:以“随时可退”“不满意全额退款”等口头承诺诱导消费者冲动付款,甚至诱导经济能力较弱的学生群体开通分期付款,直至学习后发现效果远低于预期、无法实现“赚钱”目标,才察觉掉入消费陷阱,此时商家则以合同约定为由拒绝全额退款,或收取高额违约金。

相关案例

贷款分期培训藏陷阱:2025年7月28日,消费者朱女士通过全国消协智慧315平台投诉称在短视频平台刷到某公司推销美术绘画的兼职,时间灵活同时能增加收益,开展兼职前需进行美术绘画的学习,故朱女士签订了美术绘画学习分期付款合同。经营者承诺随时可退费但未告知注意合同内的违约责任划分。朱女士签署后发现不适合,立即要求退费,但经营者认为合同内容明确约定消费者主动要求退课,需按照实际交付的课程计费,并按照缴费金额的10%支付违约金,双方就退课、退费无法达成一致意见。经成都市锦江区消委会柳江分会工作人员调查调解,考虑到朱女士为在校大学生,无经济来源的特殊情况,商家愿意按照朱女士上课的实际情况退还剩余未上课费用。

消委观点:一是消费者应保持警惕,避免轻信“高薪兼职”等宣传,理性看待低门槛高回报承诺,不盲目受虚假成功案例和鼓励式营

销话术影响。签约前应仔细审查电子合同中退费规则、违约金比例等关键条款,可要求将“随时可退”等口头承诺写入合同文本,并注意留存宣传截图、沟通记录等证据。选择分期付款时需审慎评估自身经济能力,尤其是学生群体,不应轻信“兼职收入能覆盖分期付款”等不实承诺。二是相关平台应切实履行监管责任。短视频、直播等作为培训宣传的主要渠道,需严格核查入驻培训机构的营业执照、办学资质等信息,对“月入过万”“轻松赚钱”等涉嫌虚假宣传的内容建立前置审核机制,及时清理违规话术,同时应完善投诉响应机制,对消费者反馈的违规培训商家,应暂停其推广权限并协助维权;三是建议监管部门加大对培训行业的巡查与整治力度,重点查处虚假宣传、合同欺诈等行为,对多次被投诉的企业及未尽责平台纳入信用黑名单,推动培训行业回归以服务质量为核心的健康发展轨道。

投诉热点二

旅游消费成热点:随着在线预订成为酒店消费的主要方式,叠加节假日出行需求的集中爆发,酒店预订纠纷已逐渐演变为行业突出问题。

消费者投诉的主要问题涉及:“未入住不可取消”“不可抗力不退费”等苛刻规则屡见不鲜,部分消费者甚至因商家系统处理疏忽遭遇“被入住”,即便提前沟通仍难以退款;“虚假满房”成为商家逐利工具,不少消费者提前数月预订的房间在节假日前夕被以“满房”“装修”为由单方面取消,随后却发现同款房型正以数倍价格重新挂牌销售。

相关案例

酒店疏忽致退款难:2025年8月18日,消费者任女士投诉称,她通过线上旅行平台预订了绵阳市安州区某酒店8月16日入住的一间房间,支付费用199元。后因天气原因行程有变,任女士于8月15日提前联系酒店及平台申请退房,酒店方当时表示同意,然而8月16日平台显示退款失败,次日订单状态变为“已核销”,无法继续操作退款。接到投诉后,绵阳市安州区消委会核实,任女士所述属实,酒店确实曾同意退款,但因运营繁忙未及时在系统中处理退款申请,导致平台在交易时限内自动核销订单。经调解,酒店方承认工作中存在疏忽,同意尽快办理退款。8月27日,任女士收到全部退款199元。

消委观点:一是消费者在预订酒店时,应仔细阅读退改规则,特别是“不可取消”条款的具体适用情形。如遇酒店或平台作出退款承诺或房源保障等,应注意留存聊天记录、通话录音等证据,并合理规划行程,预留调整余地,以降低因行程变动引发的纠纷风险。二是酒店方应严格履行退改承诺,完善内部管理流程,建立订单核销的双重验证机制,通过系统提示与人工审核相结合,避免因操作疏忽导致订单误核销。同时需恪守诚信经营原则,杜绝第三方超量售房,不得无故取消已确认订单。三是线上平台需加强对入驻酒店的资质审核与房源管理,完善订单退改系统功能,确保酒店处理进度实时同步,减少因系统故障或信息延迟产生的争议。此外,应针对酒店“虚假满房”“房型不符”等行为建立有效处罚机制,切实保障消费者的知情权与选择权。