



3·15 特别报道

昨日，宁波市12315中心发布了2014年度举报投诉咨询数据分析报告，数据显示受理消费投诉33954件，同比上升5.9%，为消费者挽回经济损失2201.72万元。

记者 周雁 通讯员 曹小琴

商品类、服务类投诉 总量均略有提升

在33954件商品与服务类申诉中，商品类投诉18817件，占投诉总量的55.4%，与去年同期相比增加1512件，同比上升8.7%；服务类投诉15137件，与去年同期相比增加376件，占44.6%，同比上升2.5%。

商品类投诉排名：食品、通信产品、汽车、服装鞋类、家用电器、家居用品、装修建材、计算机、摩托车电瓶车、首饰。

食品类投诉方面，受预付卡商家关门无法提货问题影响引发的投诉共441件，成为今年食品投诉上升快速的原因之一；通信产品投诉则主要集中在手机质量及售后服务方面，特别是智能手机的相关投诉较多；随着家用汽车的普及以及汽车“三包”政策的施行，与汽车相关的消费

争议仍是热点，汽车定金争议、售后服务、商品质量等方面仍然呈现投诉集中的态势。

服务类投诉排名：通信服务、美容美发服务、文化娱乐健身服务、餐饮住宿服务、修理服务、互联网服务、洗染服务、专业技术服务、洗浴按摩服务、快递服务。

通信服务被诉对象主要是电信、移动、联通三家通信企业，虽然同比去年有所下降，但被诉总量仍占据服务类消费投诉首位；美容美发服务及文化娱乐体育服务投诉量也很大，特别是美容美发店、健身中心、舞蹈俱乐部等服务机构关门，引起预付卡不能使用，已成为服务类投诉量上升的主要原因之一。

网络消费、网络渠道投诉 成为新热点

宁波市市场监管局副局长、市消保委主任陈红萍告诉记者，网络的开放性和网络消费的兴起给消费投诉带来了许多新情况。

互联网及移动终端服务成为新的消费投诉热点。互联网及移动终端的消费热度持续增长，通信产品主要是智能手机的投诉共2480件，占商品类投诉13.2%，同比上升6.3%，跃居第二位；通信服务和互联网服务投诉共3357件，占服务类投诉22.2%，继续占据首位。

非现场购物维权新规定带来新的消费维权焦点。市场监管局处置网购相关投诉共987件，同比上升34.3%。2014年3月

15日，新《消法》开始实施，更多消费者依据“网购七天无理由”退货规定主张权益；微信购物、微信点赞等非现场消费争议涌现，成为政府监管新领域。

预付式消费争议成为消费维权的难点。预付式消费存在经营风险转嫁的隐患，产生消费纠纷，维权难度大，且易引发群体性事件，需要各方共同关注，合力解决。

另外，网络投诉、线上线下互动渐成维权新趋势。网络投诉举报成本低，互动性强，关注度高，逐步成为维权趋势。全市消保组织共受理政府部门门户网站及网络舆情投诉2925件，同比上升12.3%。

2014年市12315中心受理的十大被诉企业：

移动公司 2155 件，电信公司 1695 件，江老板娘食品 849 件，韦德健身 711 件，联通公司 531 件，三江超市 470 件，欧尚超市 452 件，苏宁电器 441 件，乐购超市 331 件，华润万家超市 295 件。

2014年市12315中心受理的被诉商品品牌：

苹果 1469 件，老板娘 849 件，三星 829 件，联想 378 件，海尔 361 件，大众 302 件，美的 156 件，格力 134 件，奥克斯 134 件，华硕 131 件。

“3·15”本报邀您在线维权

为方便不同消费群体维权诉求，今年3月15日国际消费者权益日当天，我市消保委将组织相关政府职能部门、行业协会、部分企事业单位在网络上展开与消费者的维权互动活动，现场接受消费投诉，为消费者答疑解惑。如果你有“奇葩”的消费经历，或是遇到难以解决的消费纠纷，请关注东南商报微信公众号，向东南商报发送你正在遭遇到的消费侵害。从即日起至15日，东南商报将汇总微信粉丝的投诉给市消保委，3月15日当

天由消保委和各相关部门做出实时解答。

活动参与办法：关注“东南商报”公众微信，将你遭遇过的消费侵害经历发送给我们，同时注明“我的奇葩消费经历”即可。



去年宁波市12315中心受理消费投诉3万余件 关注东南商报公众微信，

昨天，宁波市消保委公布了去年调解过程中遇到的各个领域内典型案例。记者注意到，在银行金融消费、房产、汽车等重大消费领域，消费者遭遇的骗局尤其具有代表性和警示性。

记者 周雁 通讯员 葛荣国

买房遭遇中介做局 境外游被强迫消费 召回车冒充新车卖

案例1 境外游遭强消费 投诉维权获退款

去年11月2日，曹女士与老伴参加某旅行社组织的泰国游。泰国地接导游向游客推荐自费项目——每人600元的套餐，并要求大家都参加。曹女士和老伴因拒绝参加，在酒店大堂拿不到房卡。

在与地接导游僵持后，曹女士向旅行团领队求助。领队竟表示，“现在在泰国，由泰国导游说了算。”无奈之下曹

女士和老伴只得妥协，交齐了1200元。回到宁波后，他们向市旅游质量监督管理局进行投诉。

经调查核实，曹女士夫妇反映的情况属实。按照旅游相关法律规定，市旅游质量监督管理局责令该旅行社向曹女士夫妇赔礼道歉，退还1200元自费项目费用，并对相关当事人进行处理。

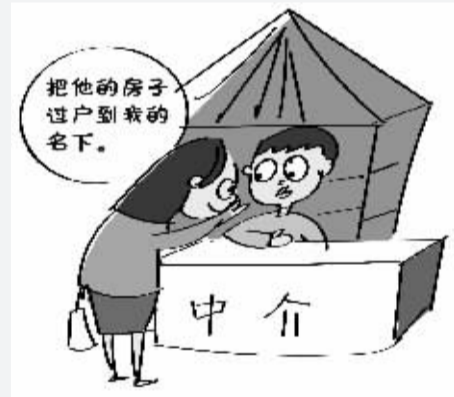


案例2 卖房遇中介做局 过户后买方玩消失

2013年11月，蒋先生通过姜山一房产中介与李女士签订卖房协议，约定房屋总价90万元，定金5万元，首付20万元，余款70万元待办完房产过户手续后一次性付清。此月中旬，李女士支付了40万元房款，后要求余款办理按揭贷款。蒋先生觉得没问题，中介也承诺，房产证由中介保管，等余款到账后再交付房产证。

谁知房产证过户手续完成后，按揭余款突然变成了抵押贷款。蒋先生急了，可李女士不接电话，中介也不搭理，等了4个月也没说法。

鄞州消保委调查发现，李女士买通中介工作人员，背着蒋先生，擅自将房产证过户并办理抵押贷款。经过调解，蒋先生在3个月后才拿到最后一笔尾款。



案例3 召回车冒充新车卖 法院支持退一赔一

2012年10月，徐女士以28万元的价格在鄞州区某汽车销售公司购买了一辆进口原装轿车。10月26日，徐女士意外发现，汽车维修单上显示“最近维修日：2012年7月31日，最近里程：10公里”。此后，她还陆续发现，轿车4个轮胎的品牌不一等诸多细节问题。

调解无效后双方对簿公堂。调查发现，该款车曾在2012年3月因存在缺陷问题被召回，但

商家在销售时却隐瞒了这一情况。在交车时，工作人员以徐女士的名义冒充签字，以致徐女士无法知晓PDS检测内容，相隔数日后才发现。

法院支持了徐女士退一赔一的请求，商家退还购车款28万元，再赔偿28万元，并赔偿保险费、车购税等其他损失4万余元。商家向宁波市中级人民法院提出上诉。市中院作出终审判决，驳回上诉，维持原判。



案例4 银行人员操作马虎 挂失后的存款仍被取走

去年，储户王先生的身份证、存折连同密码都被他朋友骗走。发现被骗后，王先生当日即致电开户银行，并成功办理了口头挂失。但挂失后，王先生却惊讶地发现，账户内52万元的资金竟于当天就消失了。

经调查了解，王先生与其朋友之间存在经济纠纷，朋友在王先生挂失后，于当日自行

去辖区某支行申请解除挂失，由于支行柜员未仔细核对存款人的相关信息，大堂值班经理根据银行内部风险管控制度进行业务授权时，其审查也流于形式。就这样，在王先生本人未到场情况下，朋友成功解除挂失，转走了存折内的52万元款项。情况查明后，银行方面立即向公安机关报了案，最终52万元款项被追回。

