

市12315举报投诉中心

汽车食品家用电器

近日，市市场监管局发布了《12315举报投诉咨询数据分析报告(2016年度)》(以下简称《报告》)。针对去年来12315举报投诉中心接到的举报投诉进行了分析，列举了相关的热点和趋势。下面，我们将解读这份《报告》，看看有哪些是消费者关心的热点问题。

汽车食品家用电器名列商品类投诉前三

《报告》显示，2016年，宁波市市场监管局12315热线共接收消费者维权信息186574件，同比上升6.0%。

其中，受理消费投诉38911件，同比上升15.7%，为消费者挽回经济损失1708.12万元；受理群众举报

6474件，同比上升11.4%，其中立案查处5783件，立案查处案件总案值277.52万元，罚没款218.72万元。

近4万件的消费投诉中，商品类投诉20952件，占投诉总量的53.8%，与去年同期相比增加2198件，同比上升11.7%；服务类

投诉17959件，与去年同期相比增加3078件，占46.2%，同比上升20.7%。商品类消费投诉中，占前三位的分别是汽车类商品、食品、家用电器。而在服务类投诉中，美容美发服务、餐饮住宿服务、通信服务占前三位。

售后服务成维权最大“短板”

《报告》指出，2012年~2016年全市社会消费品零售总额呈逐年上升趋势，12315消费投诉受理量除2015年略有下降以外，总体呈现上升的态势。数据显示，近五年来(2012年~2016年)，12315中心受理的消费投诉总量分别为23350件、32066件、33954件、33635件、38911件，近四年增长幅度分别为：37.3%、5.89%、-0.94%、15.7%。

值得一提的是，按投诉性质分类，售后服务已经成为宁波消费者维权过程的最大“短

板”，投诉量超过质量问题的2倍。2016年消费投诉中，涉及售后服务问题11597件，占29.8%，同比上升31.1%；质量问题5244件，占申诉量13.5%，同比下降1.3%；合同问题2685件，占6.9%，同比上升95.0%。

在售后服务投诉中，经营者发生变动后无法正常履行售后服务，以6791件位居榜首，占售后服务投诉58.6%，同比上升69.5%；值得一提的是，不履行三包义务的相关投诉有所下降，2016年

共受理3084件，占售后服务投诉26.6%，同比下降10.8%；不履行维修合同义务887件，占7.6%，同比上升56.4%。

售后服务争议中投诉量最多的是美容美发服务，争议的主要内容仍集中在店方关门消费者手里的预付卡无处可用，卡内余额无处可退。居第二位、第四位的教育培训服务和文化娱乐健身服务，投诉焦点也是类似的预付费、预付卡问题。店方关门恶意逃废债务已成为近年来售后服务投诉量居高不下的主因。

2015年、2016年服务类投诉情况对比表

服务名称	数量(件)		变化幅度(%)	占服务类投诉量比率(%)
	2015年	2016年		
美容美发服务	3133	3316	5.80%	18.50%
餐饮住宿服务	1579	2261	43.20%	12.60%
通信服务	2474	1891	-23.60%	10.50%
文化娱乐健身服务	1216	1582	30.10%	8.80%
修理服务	877	1303	48.60%	7.30%
互联网服务	780	661	-15.30%	3.70%
专业技术服务	238	484	1.0倍	2.70%
洗染服务	426	410	-3.80%	2.30%
洗浴按摩服务	179	248	38.50%	1.40%

商业用房转让公告

特转让房产信息：该房产位于宁波市江北区长春路105号。土地证号甬20060011，为商住用地，地上有房屋结构1200㎡。交通方便，周边有870亩、98亩等空地。2017年4月5日交易，起拍价2000万元。

有意者请与刘先生联系，电话：13624407949/18108520100。

关键词
汽车

定金、订金，要搞清楚

通过《报告》对于去年的热点投诉问题的综合分析和梳理，我们为读者列出了以下几个关键词，供您参考，提请您在消费生活中尽可能地远离这些纠纷。

数据统计，近三年即2014至2016年12315热线受理的汽车及汽车类商品投诉量分别是2106件、2630件、3580件，汽车类商品投诉受理总量三年来呈现逐年快速递增的趋势。汽车类商品争议主要集中在商品质量、合同争议及售后服务等方面。

其中，合同争议1437件，与去年同期相比上升86.6%，售后服务1099件，同比上升44%，质量争议315件，同比下降36%，广告争议51件，同比上升2.6倍。2016年汽

车类商品相关投诉中因购车定金、订金以及其他购买汽车产生的合同争议，居汽车类商品投诉总量第一，上升幅度大。在被投诉的汽车品牌中排名前几名的分别是：大众、奥迪和别克。

2016年12315热线共受理与二手车有关的消费投诉1244件，投诉量与去年同期相比上升1.7倍，投诉量增量明显，上升幅度大。消费者购买二手车后产生争议较多的主要是以下几个方面：1、合同争议：

二手车消费合同争议中多数与退定金有关。2、质量争议：主要是消费者通过二手车中介购买二手车或支付定金后，发现所购买的二手车存在各种故障、属进水车或里程计数不准等问题。3、售后服务争议：主要是消费者购买二手车或交纳定金后，发现店方提供的二手车辆存在各种问题。4、广告争议：主要是二手车中介通过网络等媒体发布出售二手车信息，实际情况和广告发布的信息不符，从而引发争议。

关键词
食品

烘焙食品投诉量越来越多

2016年共受理与烘焙食品有关的投诉407件，居食品类投诉第一位，占食品投诉总量的13.2%。烘焙食品投诉反映的主要问题：一是消费者购买蛋糕、面包等烘焙食品后发现产品存在变质、有异物、过期等质量问题，双方就后续处理产生争议。二是购买的烘焙食品提货券因过期、店方关门、转让等原因使用受限产生预付卡争议。

2016年共受理与乳制品有关的投诉338件，居食品类商品投诉第二位。乳制品投诉主要反映的问题：一是乳制品质量争

议，消费者购买的乳制品存在变质、有异物、过期等质量问题，双方就后续处理产生争议；二是消费者预付费订牛奶或购买乳制品，因店方没有按时或没有按约定条件给予优惠，双方对乳制品价格、计费方式存在争议；三是消费者购买乳制品后认为店方广告宣传有误导消费的情况引起争议。

近三年(2014年至2016年)12315热线受理的食品类商品投诉中，投诉量较多的分别是烘焙食品、乳制品、水果、肉及肉制品、水产品等。特别是水果投诉上升较多，主要与微信团购有关。



本版漫画 章丽珍