

# 发布2016年数据分析报告 成为商品类投诉前三名



关键词  
消费卡  
预付

## 教育培训服务投诉上升467倍

预付卡消费纠纷和投诉一直是近年来12315举报投诉中心的热点问题。据统计，2016年12315热线共受理与预付卡相关的投诉6353件，与2015年相比上升了58.4%，其中服务类投诉6119件，同比上升60%，占预付卡投诉总量的96.3%，商品类投诉234件，同比上升25.8%。从投诉占比来看，预付卡投诉仍然集中在服务领域。

特别是预付卡消费投诉中，经营者关门停业，逃避债务比重非常高。

据了解，去年有关教育培训服务的投诉达到了1406件，占预付卡总投诉的22.1%，同比上升了467.7倍。

相比于教育培训服务，美容美发服务一直是历年投诉的热点。据统计，去年有关投诉为2497件，占预付卡投诉总量39.3%，名列所有投诉

类型的榜首，同比去年上升了12.8%。之前的永琪美发关门停业，直到去年底的悠哈跑路事件，类似案例一直成为大众关心的热点。

据消保委统计，预付卡服务领域的投诉主要集中在美容美发、教育培训、餐饮、健身等行业，商品类投诉大多集中在食品等行业，主要市销售商出售预付式消费券后突然关门，造成消费者无处提货。

关键词  
网购

## 朋友圈“三无”产品泛滥

《报告》显示，网购目前已经是宁波市消费投诉“重灾区”，成为今年3·15的特别关注对象。

数据显示，去年宁波市市场监管举报投诉处理指挥中心共受理与网购相关的投诉4164件，同比2015年(1388件)增长200%。在4000余件网络投诉中，商品类投诉为3819件，占网购投诉比率91.7%；服务类投诉345件，占网购投诉比率8.3%。

消费者李女士今年1月份通过微信朋友圈支付3000元网购了10瓶“闪瘦瘦身胶囊”，食用一段时间后，消费者发现该商

品外包装上没有标注生产厂家和地址，认为该商品属于三无产品，为此与店方交涉，要求退货被拒，双方就后续退货问题协商不下，产生争议。

经镇海局调解，店方同意退还消费者购物款3000元。镇海市场监管局对该经营者网上出售“三无”食品进行立案查处。

作为网购的延伸，同样是非现场购物方式的微信购物、微信店方活动争议较多。2016年共受理与微信相关的投诉194件，同比去年增加76.4%。按消费性质分类，投诉较多的分别是优惠促销宣传、商

品质量争议、售后服务争议等。

微信购物争议主要体现在，微信点赞优惠宣传与实际不符产生争议；消费者通过微店或朋友圈等渠道购买商品后，发现所购商品存在涉假或质量问题，就商品售后产生争议；商家通过微信组织团购，消费者凑齐团购人数后，却被告知团购无效，认为涉嫌虚假团购等。

值得一提的是，微信购物仍存在一定风险，因找不到主诉方或主体不清找不到经营场所，后续无法进一步处理的情况时有发生。

## 2015年、2016年预付卡投诉排名

名称	投诉受理量(件)		变化幅度	占预付卡投诉比率
	2015年	2016年		
商品	186	234	25.80%	3.70%
服务	3824	6119	60.00%	96.30%
总量	4010	6353	58.40%	100%
其中关门停业	3667	5027	37.10%	79.10%

关键词  
通信  
行业

## 路演争议日益增多

2016年共受理通信行业的各类投诉3027件，与去年同期相比下降22.5%。

按照投诉的性质来分，投诉量较多的分别是费用争议、服务争议、合同争议、广告争议和质量争议。

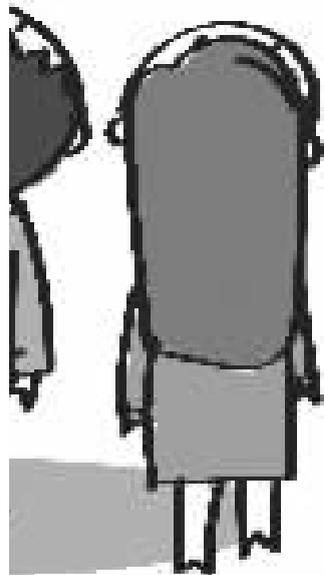
其中路演争议日渐增多。关于路边设摊通过搭台表演搞活动、抽奖促销送赠品等方式推销充值话费送手机、平板电脑等通信业务的投诉增长迅速，成为新的投诉热点。消费者反映较多的是路演过程中，促销人员往往一味宣传充值话费可送手机、送平板电脑、返话费等，事先不告知或轻描淡写一笔带过，参加该业务后

要有保底消费金额限制，赠送的话费需要分几年返充，需要在网几年以及退网要扣费用等具体信息，甚至口头宣传的与合同所述完全不同，不少消费者付费后才拿到合同，发现有上述条款约定，认为上当了要求退款却被对方扣下数百违约金，消费者认为不合理，引起争议；路演活动赠送的手机、平板电脑存在质量问题，后续退换货有争议；路演宣称赠送的是价格上千元手机、平板电脑等赠品，实际价格却很低等。通过第三方机构以路演方式推销三大通信公司套餐服务引发争议的也较为突出。

## 网购投诉分类统计表

名称	投诉受理量(件)		变化幅度	占网购投诉的比率
	2015年	2016年		
家用电器	296	904	2.1倍	21.70%
服装鞋类	194	780	3.0倍	18.70%
食品	74	249	2.4倍	6.00%
家居用品	84	201	1.4倍	4.80%
儿童用品	53	146	1.8倍	3.50%
餐饮住宿服务	61	121	98.40%	2.90%
文化娱乐 体育服务	38	40	5.30%	1.00%

记者 毛雷君 史妮超 通讯员 宣文



## 最后两班青岛双飞，特惠799元！

为庆祝达人旅业挂牌上市，成为浙江省第三家、宁波市江北区第一家在“新三板”挂牌的旅游企业，凡到店咨询均有好礼！且特别推出青岛特惠游活动：双飞来回舒适安全；行程走遍中国1/6海岸线，感受山东半岛沿线美丽的海滨风情；现在报名赠送价值214元山东特色美食餐，额外赠送价值158元红酒一瓶！另外凡本周到店报名航空、动车产品立减50元/人！  
线路：青岛、威海、烟台、蓬莱双

飞5日游  
发团：3月20/21日  
特惠：799元  
精选：99武义温泉、798厦门、1780桂林、1980张家界、2290云南、2680九寨沟四飞  
报名及投诉电话：87651111  
QQ群：411030887  
地址：海曙区新典路536号新海蓝钻5楼(地铁2号线丽园南路D出口)  
达人旅游网：www.57676.com  
浙江达人旅业股份有限公司(L-ZJ-CJ00079)