



3·15 消费者权益日·特别报道

2015年消费者维权投诉有哪些变化? 微信购物成投诉热点

□记者 史娓超 通讯员 宣文

昨日,市12315中心发布2015年举报申诉咨询数据分析报告。该报告显示,在过去的一年,预付卡消费争议仍然是老大难问题,机动车维修投诉增多,其中二手车消费纠纷同比猛增197.5%,成为新的投诉热点。

预付卡消费争议仍突出

2015年,宁波市市场监管局12315热线受理消费投诉33635件,同比下降0.9%。去年12315热线共受理与预付卡相关的投诉4010件,其中服务类投诉3824件,同比上升16.7%,投诉量较多的消费种类是美容美发服务、健身服务、餐饮服务。

预付卡消费争议中投诉最多的是商户突然关门停业造成预付卡余额无法退的情况,占预付卡消费争议总量

的91.4%。此类投诉也是调解难度最大的一类,往往因为商户人去楼空无从查找,造成后续退款难等问题。

其次是预付卡退卡引起的争议。如因为店方擅自减少服务项目、提高服务收费、店方工作人员服务态度不好等原因消费者要求退卡;因为店方销售预付卡后,开业日期一拖再拖,消费者要求退卡等。

微信购物、微信点赞成投诉新热点

数据显示,网购投诉受理总量三年来增速较快,特别是2015年投诉量达1388件,同比上升40.6%。

据分析,网购消费投诉中反映的问题,一是集中在网络团购争议。消费者通过团购和网站购买预付卡、券,因店方关门或网站本身无法按承诺提供商品引起消费者投诉;团购网站承诺未消费可以无条件退款,实际没有按承诺办;消费者与网站就团购条款有争议;要求商家延长有效期或退款被拒等。二是网购商品质量及售后服务争议。消费者网购商品后发现商品存在质量问题、假冒伪劣、商品缺件等问题;店两个方

单方面取消订单,产生争议。网购商品售后服务无人承担,网购商品退换修运费争议,快递丢件;七天内无理由退货受阻等。

作为网购的延伸,同样是非现场购物方式的微信购物、微信点赞成为争议新热点。2015年12315热线共受理与微信消费相关的投诉110件,投诉较多的是优惠促销宣传及广告争议、售后服务争议、微信团购争议、合同争议等。

此外,跨境购投诉增多。去年12315热线共受理与跨境购有关的消费投诉共94件,投诉较多的是尿不湿、婴幼儿奶粉等儿童用品。



CFP供图

二手车消费纠纷同比增197.5%

2015年汽车类商品投诉共受理2630件,与去年同期相比上升24.9%,其中,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,涨幅居首。

据分析,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。主要反映的问题有:一是汽车类产品存在性能性故障,消费者经常投诉的质量问题包括汽车空调系统、发动机、制动系统等;二是消费者对于汽车厂商的售后服务质量有异议,部分汽车售后服务部对消费者合理的修理要求予以拒绝或拖延,汽车维修时擅自更换零件、更换零件时以次充好、夸大汽车故

障,汽车并未修复却多收费用,汽车旧伤未愈又添新伤、屡修屡坏等现象也时有发生。

此外,汽车保养服务差,一些工作人员本身技术不过关,造成汽车越保越坏;汽车销售合同标示不明或含糊不清,造成后续纠纷;商家违反约定,订金交付后不能按时取货、违反约定拖延时间迟迟不办相关手续,原先约定订金可退变成订金不退引发争议;4S店在销售车辆时强制要求消费者购买指定保险或支付额外费用等也多有发生。

值得一提的是,2015年12315热线共受理与二手车有关的消费投诉354件,投诉量与去年同期相比上升197.5%,投诉量增量明显,上升幅度大。

海曙成立消费维权义工网络工作室

本报讯 (记者 史娓超 通讯员 张黎升 管菁菁) 论坛吐槽、朋友圈晒图就能轻松维权?昨日,全市首家消费维权网络义工工作室启动试运行,海曙辖区内的消费行为又多了一个快捷的公开维权渠道。

据介绍,海曙消费维权义工网上工作室由业内资深维权律师线上支持,海曙区消保委工作人员、海曙法院线下支持,以及各大企业售后联络员及消费维权民间义工等群体构成,依托东论社区平台开展网络消费调解,普及消费维权知识,同时

搭建消费者和商家沟通的桥梁,实现消费者线上线下全渠道维权。

“如果消费者在海曙辖区商店内消费时遇到纠纷,直接手机拍照上传贴吧,把事件经过简单告知,为我们提供志愿服务的律师在对案件协商后,将于48小时内给予回帖。”对工作室的运作流程,义工嵇思涛律师向记者介绍,海曙区消保委工作人员会在线下同步跟进,建议辖区商家在网上及时给予回应,法院工作人员则对双方提供的证据给出法律责任的指导建议。



食品安全问题,你问我答

近日,象山县市场监督管理局石浦分局、象山县消费者权益保护委员会石浦分会联合三生(中国)健康产业有限公司在石浦海峡广场举行了一系列关注食品安全与健康的消费者权益保护活动,为广大消费者普及健康知识。

记者 鲁威/文 通讯员 金二春/摄

中国民生银行 宁波分行
CHINA MINSHENG BANK NINGBO BRANCH

二十周年贺行庆 民生理财惠甬城

| 产品名称 | 期限 | 认购起点 | 预期年化收益率 | 募集期间 |
|-------------------|--------|-------|------------------|--------------------------|
| 天溢金 | 1天 | 5/10万 | 3%/3.05% | 每日 |
| 新客户专享 (增利加薪款) | 35天 | 5万 | 4.65% | 3月11日起售 |
| 存量客户提升 (增利加薪款) | 61天 | | 4.65% | |
| 非凡增利系列 | 35天 | | 4.35% | |
| | 61天 | 10万 | 4.4% | 3月10日起售 |
| | 185天 | | 4.4% | |
| 私银客户专享 (汇添) | 3-12个月 | 300万 | 4.7%-5.0% | 请提前到网点预约 (价格会随市场情况调整) |

●民生银行银条免费送!!!
即日起,凡在我行柜台购买“中国民生银行20周年金银纪念币套装”或“吉万金紫金”的客户均有**银条相赠**咯!数量有限,售完即止,欢迎预约抢购!

另:购买我行任意一款实物金,均可享受**特惠价购买2016版福字贺岁银币**哦!数量有限,先买先得!

●民生超级消费抵押贷,20年,200万,一次到位不再等“贷”。

●大额存单,利率基准上浮42%,是您财富增收的好帮手。

特别提示:1.理财产品,产品有风险,投资有谨慎。
2.产品全国联保,额度有效,肯定为止。**咨询热线:87368868**

特别提示:在境外购买的境内旅游团机票、火车票、轮船票等,在境外不能办理退票的,在境内旅游团的各站不能办理退票。

网 点 地 址 电 话 网 点 地 址 电 话

| | | | |
|--------|-------------------------------------|-------|-----------------------------------|
| 杭州支行 | 杭州市西湖区文三路12号18-27 60891811 | 余姚支行 | 余姚市南山西路328-316号 82697727/82697728 |
| 鄞州南路支行 | 莲塘路500号南侧67-4号 55710247927008646 | 宁波支行 | 宁波市江东中山东路6-8号 87368868/87368868 |
| 江东支行 | 江东区东吴路713-717号 87730276872006833 | 长兴支行 | 武康路300号浙商银行长兴支行 87233372 |
| 象山支行 | 象山县丹城横街天安路127-133号 8932026013039016 | 云明街支行 | 海曙区开明街407号 87216187367006188 |
| 分行营业部 | 高新区聚贤路15号 8820267933391205 | 湖浦支行 | 海曙区中山路166-168号 8731506667317216 |
| 北仑支行 | 北仑区新碶江陵路158号 5587625498909633 | 江北支行 | 江北区大庆南路130-134号 87207711 |
| 石浦支行 | 嵊泗县菜园镇中南路380-381号 88211060882111790 | 浦东支行 | 浦东新区沈杜公路581号 558666715 |
| 奉化支行 | 奉化市锦屏街道人民路128号 8990062088906222 | 海林支行 | 江北区风华路303弄23号 87616657 |
| 慈溪支行 | 慈溪市浒山镇浒山中路200号 8311973083119767 | 鄞州支行 | 鄞州区天童南路28号(宁波商会大厦) 88021186 |
| 宁海支行 | 宁海县跃龙南路100号 9926661699222666 | | |