

# 市消保委发布上年度受理投诉情况分析报告 虚假宣传投诉增幅达380.95%

近日,宁波市消费者权益保护委员会对外发布上年度受理投诉情况分析报告,2016年全市各级消保委及成员单位共受理投诉98479件,为消费者挽回经济损失8371.49万元。其中宁波市消保委秘书处和县市区消保委组织共受理消费者投诉5130件,解决4801件,为消费者挽回经济损失637.68万元,具体而言,质量投诉最多,共1755件,占总量的34.21%;虚假宣传投诉增幅最大,共404件,比2015年增380.95%。

## A 虚假宣传投诉增幅最大

2016年度涉及虚假宣传的投诉404件,与2015年同期的84件相比,增幅为380.95%。这类投诉主要集中在食品、家电、服装类以及美容、婚介服务类,投诉焦点为商品性能和服务品质。从具体投诉来看,四方面问题凸现:

第一,保健食品宣传疗效,普通食品宣传功效。一些食品生产、销售者违法宣传,在保健食品外包装、说明书上标称“本品对治疗某某疾病有一定疗效”;在“OS”标注的普通食品上违法宣传“提高免疫力、改善睡眠质量、抗疲劳”的功效。

第二,家用电器夸大宣传产品功能。一些电器生产、销售者对产品功能做虚假宣传,比如一些空气净化器、净水器经营者夸大宣传净气、

滤水效能,虚假宣传对某类人群、某种物质能起到某种作用,实际上,只是促销噱头,有名无实。

第三,美容、婚介机构虚假宣传,招徕顾客。美容机构推出的医疗美容、生活美容效果诱人,婚介机构提供的服务内容应顾客所需,中顾客下怀,然而这些服务承诺只是看上去很美,实际上无法兑现。

第四,第三方电商交易平台核查不到位,为虚假宣传提供渠道。一些人驻平台的生产、销售商提供的商品、服务宣传内容本身就是虚假的,由于电商平台未经仔细核查,甚至不核查,为图省事直接引用,导致虚假内容直接传递到网购平台,在电商网页中反映、传播。

## B 电信位列服务类投诉之最

2016年度电信投诉共177件,位居服务类投诉首位,与2015年的80件相比,增幅为121.25%,增幅位居第三。投诉主要表现在以下四个方面:

一是签订协议内容和程序不明确,消费者稍不小心就可能掉进收费陷阱,而且往往签订容易退订难。

二是一些套餐和资费项目宣传,只宣传对消费者有利的,如“零月租”“存话费送手机”等,却未对活动内容作全面细致的介绍,一旦实际与消费者的理解有偏差,很容易让消费者感到

虚假受骗。

三是在设置最低消费、固话与宽带绑定后,其中一项业务欠费,另一项业务也立即停止服务。

四是免费、优惠项目结束后,套餐进入计费阶段,在这一节点上,运营商向消费者告知并确认不再享有免费与优惠情况下,是否延用套餐进入计费,服务欠规范,告知不明确,导致消费者认为未经其同意,擅自增加套餐,产生不明资费,进而引发投诉。

## C 定制家具成消费新热点

与成品家具相比,更加实用、灵活的定制家具成为家具消费的新热点。2016年度家具类投诉共63件,其中定制家具约占三成。

第一,报价低、结算高,计价约定有蹊跷。为吸引顾客,商家在定制家具报价时常常只报一个基础费用,即按固定的简易基本格局笼统计价,价格看上去颇为实惠。然而消费者要增加配件或改变格局时普遍会被要求加价,即使小到螺钉也有具体的单价和数量,如此再一核算,价格自然不菲。

第二,材质约定暗藏玄机。在我国实木家具分为全实木家具、实木家具和实木贴面家具,很多消费者常常将实木家具误认为是所有木质部件均采用实木制作的家具,但实际上只有全实木家具才是如此,而实木家具、实木贴面家具只是基材采用实木制作。一些商家恰恰利用了这一点,在口头宣传、推销中将实木家具、实木贴面家具统统介绍为全实木,但在书面约定中则标称“实木家具”。这样说一套、写一套的微小差异,就让实木家具、实木贴面家具的价位上去了。而一旦消费者发现上当想要维权时,其定购单上标称的“实木家具”虽与宣传、推销时相悖,却与实际货品相符,让消费者有苦难言。

第三,产品质量问题引发投诉。一些商家设计、制造能力不过硬,导致产品因设计走样、做工粗糙、材质异味、尺寸误差、色差严重等频频引发投诉。

第四,售后退货不易,维修困难。定制家具是根据消费者个性化要求的材质、尺寸、款式、颜色制作的,无法二次销售,因此商家往往只修不退。一些定制家具使用一段时间后,出现变形、零部件脱落等现象,一些商家售后服务人员少、力量弱,消费者的维修要求很难获得满足。

记者 毛雷君 通讯员 宣文

## 市消保委举行年主题启动仪式 报业集团都市报系商贸部获媒体监督奖

本报讯(记者 毛雷君 通讯员 葛荣国)昨天,宁波市消保委举办3·15国际消费者权益日纪念大会,会上举行了2017年“网络诚信 消费无忧”年主题启动仪式。

本年度的维权主题“网络诚信 消费无忧”有以下三个方面的涵义:首先是倡导网络经济下诚信经营,强化网络经营者责任意识,自觉保护网络消费者的合法权益;二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保

护制度,发挥“互联网+”给消费者生活和发展带来的新动力;三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,搭建网络消费者保护社会共治平台,建设消费无忧的网络消费环境。

会上同时发布了2016年宁波市消保委消费维权报告,表彰了2016年消费维权先进集体和个人。会上还表彰了去年在消费维权工作上有突出表现的媒体,宁波日报报业集团都市报系商贸部和其他4家媒体获得了媒体监督奖。

## 如何维权最有效? 明天上午3·15微访谈邀您来互动

本报讯(记者 史妮超 毛雷君 通讯员 邵思宁)你对宁波的消费市场有哪些期待?曾遭遇过什么消费烦恼?如何维权最有效?3月15日上午9:00-11:00,由本报与宁波市消保委、市市场监管局、中国宁波网、凤凰宁波精心策划的3·15主题微访谈,将直击网络购物、预付式消费等热点消费问题。消费者可利用手机微信平台加入讨论,与各领域的维权专家进行互动、交流。

本次活动以“网络诚信 消费无忧”为主题。届时,市消保委及12家成员单位相关人员将在线下集中办公,对各类投诉进行统一受理。如果您在消费中权益受到侵害、

看到商家的不诚信行为、有维权经历以及好的维权建议想告知更多的消费者,只要关注宁波晚报微信公众号,回复关键词“访谈”,或关注宁波市场监管、中国宁波网“民生e点通”微信公众号,并点击底部菜单栏中的“3·15维权直播”,即可秒达会场,实时提交投诉,并观看其他市民的维权情况。

早在2011年的3·15期间,本报就首次利用新浪微博的平台推出了宁波首个网上互动交流的“微访谈”活动,为广大读者和消费维权专家搭建了互动交流的新平台。到去年为止,本报的“微访谈”一共已经成功举办6次。

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

## 民生理财·惠甬城

产品类型	产品名称	期限	认购起点	预期年化收益率	募集期间	风险等级
本行理财产品	天溢金	1天	5万/10万	3.55%/3.6%	每日	二级
	双月递增第276期 (新喜、加喜、薪悦、消费专享)	63天	5万	4.75%	2017-3-10 至2017-3-15	二级
	安赢保本理财	120天	5万	3.9%	2017-3-9 至2017-3-14	二级
		327天	5万	3.85%	2017-3-9 至2017-3-15	二级
中国民生银行挂钩利率结构性存款(美元)	364天	1.8万美元,2000美元递增	2.40%	2017-3-13 至2017-3-19	二级	

温馨提示: 1、理财非存款,产品有风险,投资须谨慎。  
2、产品全国联网发售,额度有限,售完为止。咨询热线: 87368868

详情请咨询各网点理财经理。

本活动最终解释权依法归中国民生银行宁波分行所有。

网点	地址	电话	网点	地址	电话
象山支行	象山县天安路金厦大厦3号2-2至133号	89526390/65089018	镇海支行	宁波市镇海区骆驼街道静远西路391-399号	55666718
宁海支行	宁海县跃龙街道中山东路5号	83522566/65395668	鄞州支行	鄞州区首南街道天达巷255号	89021186
民安小微支行	宁波市民安路306号	87235372	鄞州支行	宁波市海曙区鄞县南路67-4号一楼大厅	55718247/87306668
北仑支行	北仑区明州路279号	55875294/86809631	分行营业部	高新区聚贤路815号	83029673/83894205
奉化支行	奉化新东岸路128号	88905620/88905622	杭州湾支行	宁波杭州湾新区南湾路12号19-27	63991811
江东支行	宁波市百丈东路713号	87733278/87209339	江北支行	江北区清泰路300号财富中心	87207711
明州支行	鄞州区钟公庙路280号	88255588	慈溪支行	慈溪市古铜街新康城大北楼22楼2208室(财富大厦一至三楼)	63119730/63119767
高江路支行	鄞州区高江中路389-391号	88211960/88211750	路林市场支行	宁波市江北区风华路317-329号	87616857
余姚支行	余姚市城区四明西路326-346号	62697727/62697728	海曙支行	海曙区中山西路166-168号	87345086/87347218
开明街支行	宁波市海曙区开明街361号	87206187/87206199			
网点	地址	电话	网点	地址	电话
宏润花园	象山县丹东南路万象路175号	65612325	镇海支行	宁波市镇海区骆驼街道静远西路391-399号	55666718
康润社区	慈溪市浒山镇新成大道牡丹公寓一路288号	63034922	鄞州支行	宁波市海曙区鄞县南路67-4号一楼大厅	55718247/87306668
西润花园	鄞州区通达路599号	27807156	分行营业部	高新区聚贤路815号	83029673/83894205
阳光茗都	奉化新东岸路128号	88905620/88905622	杭州湾支行	宁波杭州湾新区南湾路12号19-27	63991811
东麓新村	鄞州区爱琴海大道东麓新村389-391、10室	88212512	江北支行	江北区清泰路300号财富中心	87207711
以花苑	北仑区新碶岷山路96号、1000号	85126475	慈溪支行	慈溪市古铜街新康城大北楼22楼2208室(财富大厦一至三楼)	63119730/63119767
高塘新村	鄞州区高塘新村89号	85126482	路林市场支行	宁波市江北区风华路317-329号	87616857
幸福里	鄞州区中兴路御府1号	87202967	海曙支行	海曙区中山西路166-168号	87345086/87347218
彩虹名苑	余姚市东岸江北北路66号	62700783			
彩虹新村	鄞州区彩虹新村153号-155号	28861096			
彩虹城	海曙区石碶镇雅戈尔大道100号	88255618			