



# 2018年度举报投诉数据分析报告发布 网络消费投诉量首次超过传统消费

昨天,宁波市市场监管局发布的《2018年度举报投诉数据分析报告》显示,去年网络消费投诉量首次超过传统消费,在互联网上的消费对消费者的影响越来越大。

## 通信服务居服务类投诉量首位

2018年商品类消费投诉量前五位分别是家居用品、家用电器、食品、服装鞋类、汽车,其中家居用品投诉增量巨大跃居首位。服务类投诉量前五位分别是通信服务、餐饮住宿、维修服务、装修服务、美容美发服务。

与2017年相比,2018年广告类投诉增幅较大,同比上年增加391.0%,其中增幅居前的是家居用品、服装鞋类、家用电器、食品、五金交电等,以上投诉占广告类投诉量的52.3%;涉及商品质量的投诉量有所回落,主要集中在食品、家用电器、服装鞋类、汽车、家居用品等方面,以上投诉占质量类投诉量的46.3%。

## 网络消费投诉量超过传统消费

“互联网+”时代深刻影响消费者消费习惯,无论网络购物、外卖点餐、共享交通工具出行等,网购已成为大众生活的一部分。网络消费在为大众生活带来方便的同时也带来了烦恼,相关投诉量急剧上升,网购投诉呈现逐年高速增长态势,尤其是2018年共受理与网购相关投诉27704件,较上年同期增加了239.4%,占消费投诉总量的51.9%,网购相关投诉量首次超过传统消费投诉。

在网购相关投诉类别中,商品类投诉占网购投诉总量的97.3%,同比上升252.8%;服务类投诉占2.7%,同比上升42.0%。

从投诉品类来看:家居用品、家用电器、服装鞋类位居前三位。增幅前三位分别是食品、家居用品、儿童用品。按消费性质分类,增幅居前的为广告、质量、售后服务。

## 新型网络消费要谨慎选择

网络消费投诉量激增的原因主要有:一是电商恶意侵害消费者权益,二是网络团购相关争议,三是网购商品质量及售后服务争议。

虽然网购消费争议投诉量最多的仍是淘宝、天猫、京东等几大主流平台,但是依托互联网与现代物流,利用信息共享,网购消费正在逐步衍生出各种新业态。微商朋友圈聊

天群、网购APP平台、线上线下一体店、社交电商等新型网购方式层出不穷,消费者权益受损后,因取证困难,权益很难得到保证,消费者仍需谨慎选择,理性消费。2018年共受理共享单车相关投诉201件,线上线下一体店相关投诉120件,微商相关投诉61件。

## 二手车举报投诉量前高后低

2018年共处理二手汽车相关举报投诉818件,与去年同期相比下降36.4%。其中上半年受理举报投诉535件,占全年二手车举报投诉量65.4%,在全市大力开展二手车市场整治下,下半年举报投诉量明显回落,共受理283件,占34.6%,呈现前高后低的走势,与去年相比也有明显下降,从数据上反映出二手车整治取得阶段性成效。消费者反映最多的问题主要有二手车中介服务争议,二手车质量争议和二手车经营问题等。

二手车举报投诉主要发生在市场外企业,占相关举报投诉总量的70.3%。投诉内容包括中介经纪服务争议、质量问题、二手车经营者违规经营等。

## 去年共处理通信服务投诉2525件

2018年共处理通信服务投诉2525件,同比上年下降32.6%,该行业的消费自行和解率达到90.7%。其中移动公司被诉1503件,同比下降36.1%;电信公司被诉933件,同比下降6.7%;联通公司被诉89件,同比下降77.5%。据分析,随着4G网络通讯技术趋于成熟,技术性方面的消费投诉明显减少,比重较多的是服务性方面的投诉;另外通信行业自行和解率明显升高。

## 装修服务投诉量呈现上升趋势

2018年全年共受理与装修服务相关投诉562件,与上年同比增长27.4%,占服务类投诉量的5.1%。消费者投诉主要集中在装修售后服务上,共113件,占20.1%;其次是装修质量争议,共78件,占13.9%。

售后服务争议中消费者投诉最多的是装修公司关闭后退款受阻,装修服务消费往往金额较大,从消费者付款到装修服务工程完毕,时间跨度大,因此装修公司突然关门,让已预付装修服务费的消费者措手不及,后续维权难度大,引发群体性投诉。

记者 毛雷君 通讯员 王前



## 明天消费者权益保护日 将有线上维权活动 宁波晚报微信公众号 现场网络直播

本报讯(记者 毛雷君 通讯员 陈益雯)明天是一年一度的3·15消费者权益保护日,本报多年来和市消保委一起,在3·15当天通过网络开展线上维权活动,取得了良好的社会效果。为了方便广大消费者利用网络便捷维权,明天,本报将继续和市消保委联手,通过宁波晚报微信公众号以及市市场监管局网络平台,开展3·15微访谈及线上维权活动。

本次线上维权活动时间为3月15日上午9:30—11:30,届时将有来自市消保委、市市场监管局、市住建局、市交通局、市农业农村局、市商务局、市文广旅游局、市邮政管理局、市通信管理局、宁波市金融消费保护协会、宁波市保险行业协会等相关职能部门的工作人员参与,在线解答广大网友的相关咨询和接受投诉。

本报记者将全程参与线上直播,并将有关线索进行归纳整理,并作进一步报道。大家扫一扫上方二维码关注宁波晚报微信公众号,并且发送“315”,就可以参与3·15微访谈及线上维权直播。

## 患慢性肾炎两年,因为没有症状从不随访 31岁男子患上尿毒症 肾脏疾病人人都要关注和预防

31岁贵州男子,两年前查出患慢性肾炎,因为没有症状,从不随访,两年后诊断为尿毒症;29岁女士,因为肥胖吃减肥饼干,为了减肥效果好很少喝水,6天后查出急性肾损伤……3月14日是第14个肾脏病日,今年的主题是“全城参与 维护肾康”。中国科学院大学宁波华美医院(宁波市第二人民医院)肾内科提醒,大多数肾脏损害不可逆,不管是健康人群还是高危人群,都要多了解一些肾脏病保健知识。

### 患慢性肾炎两年从不随访 31岁男子被确诊患上尿毒症

“没想到这两年我自己一点感觉都没有,病却一直在发展。”听说自己患上了尿毒症,31岁的贵州男子小张追悔莫及。

小张是贵州人,一直在宁波打工。两年前,他在国科大华美医院(市二院)被诊断出患上慢性肾炎,但因为没有任何症状,把医生告诫的定期随访嘱咐抛在脑后。以后两年,他一次都没去过医院。

直到1周前,小张发现大便出血,还有咳嗽咯血症,被送到医院急诊科。检查发现,他的血色素只有3.6克(正常11克以上),肾功能指标血肌酐1500umol/l,确诊已经是尿毒症。目前已经开始腹膜透析治疗。

国科大华美医院(市二院)肾内科主任罗群介绍,流行病学调查表明,近30年来慢性肾脏病已经成为威胁全世界公共健康的主要疾病之一。“肾脏疾病是隐匿的杀手,大多数慢性肾病患者早期可完全没有症状或者症状不明显。”罗群主任介绍,因为肾脏的代偿功能极其强大,即使肾脏功能已经损失50%以上仍可能没有任何症状。



### 早期化验检查可看出端倪 健康人群和高危人群都要注意

肾脏疾病如此隐匿,该如何尽早发现?罗群主任介绍,早期化验检查非常重要。要想做到早期检查,关键是要坚持每年定期检查。即使没有症状,一般也需每年筛查一次尿常规、肾功能等。如果已有高血压、糖尿病等问题,则应每年定期检查尿常规、肾功能等项目两次或两次以上(根据病情);如果已经有某些症状,则应当及时早去医院做较全面的检查。

罗群主任建议,健康人群要想保护肾脏,平时要做到减少盐的摄入,饮食宜清淡;平衡膳食,戒烟,饮酒适量;适当多饮水、不憋尿;有计划坚持每天体力活动和体育锻炼,控制体重,避免感冒;当喉部、扁桃腺等有炎症时,立即在医生指导下采用抗生素彻底治疗,否则链球菌感染易诱发肾脏疾病(尤其是小朋友更需要注意);避免滥用药物,尤其是肾毒性药物,如长期大量服用止痛剂,不恰当地应用抗生素,长期、过量服用含有马兜铃酸的中草药等,可缓慢引起肾功能破坏。

对高危人群,即患有可能引起肾损害疾患(如糖尿病、高血压病等)的人群,除上述措施外,还要注意积极控制危险因素(高血压、糖尿病、高尿酸、肥胖、高血脂等),在专科医师指导下坚持药物治疗;合理饮食,坚持相对应的低盐、低糖、低嘌呤、低脂等饮食;密切观察自身的血压、血糖、血脂、血尿酸等指标,严格控制在正常范围以内;至少每半年一次监测尿常规、尿微量白蛋白及肾功能,以便发现早期肾损害。

记者 孙美星 通讯员 郑翔