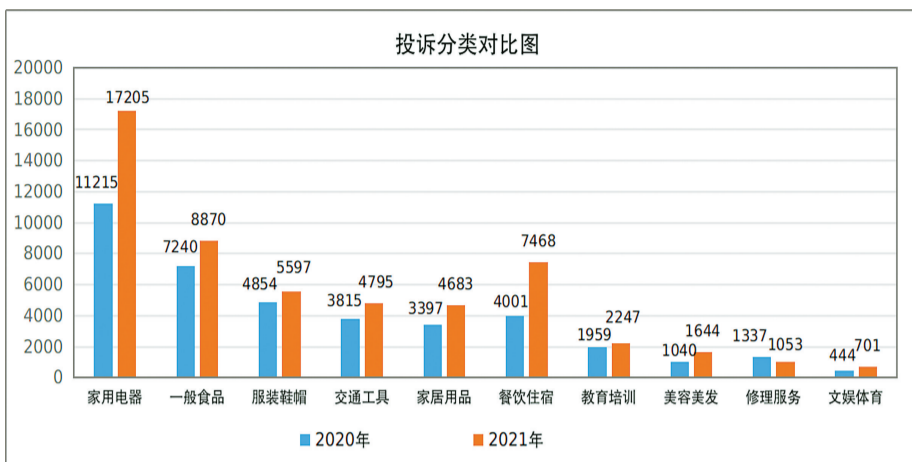


## 2021年我市市场监管投诉举报数据分析报告发布

# 网红直播带货投诉量增了11倍



2021年全市市场监管投诉举报数据分析报告近日发布。数据显示,2021年全市市场监管部门共受理投诉举报126871件,同比上升12.8%,较2020年下降49.5个百分点,上升速度明显减缓。其中,消费投诉87856件,占总量的69.2%,同比上升37.7%,较2020年下降8.2个百分点;举报39015件,占总量的30.8%,同比下降19.6%。

数据显示,2021年度投诉举报主要显现出四大特点:

**一是投诉举报量呈现一升一降。**全年共办结消费投诉83030件,同比增长31.7%,调解成功率91.0%,为消费者挽回经济损失5257.8万元;查办完结举报线索38331件,同比下降16.8%,立案2250件,罚没款2810.9万元。

全年共新建消费纠纷在线调解企业349家(累计1155家),处理消费纠纷1610件,和解率73%,平均办结时间6天;建成线下消费维权站点299个,自行和解消费纠纷5111件。

消费纠纷发生数量虽处于上行态势,但矛盾纠纷较为细小,绝大多数投诉可通过调解方式化解。

**二是重点产品投诉增幅放缓。**从投诉类型看,商品类和服务类投诉以往七三开占比的结构出现松动。其中商品类投诉占投诉总量的73.1%,增幅较2020年略缓。商品类投诉量前五位分别为家用电器、一般食品、服装鞋帽、交通工具、家居用品。其中,家用电器投诉增幅从2020年的223.8%下降为53.4%,减少170.4个百分点,一般食品和服装鞋帽增幅分别下降42.8个百分点、63.7个百分点。2021年全市市场监管系统开展投诉高频事项综合治理,“三品一车一网”领域专项整治成效显著,在消费端也出现投诉举报数据的良

性反馈。但五类商品的投诉体量依旧庞大,与我市社会消费品零售总额、人口规模及人均社会消费支出攀高增长相适应。

**三是重点服务消费矛盾加剧。**2021年度共受理服务类消费投诉23645件,占投诉总量的26.9%,升幅同比下降19个百分点。服务类投诉数量居首位的是餐饮住宿服务7468件,同比上升86.7%。其中餐饮类投诉4014件,同比上升99.1%。维修服务同比下降26%,这与央视“3·15”晚会曝光维修行业乱象、市场监管部门开展违法违规行为整治相关。

**四是网购投诉占比持续回落。**2021年度共受理网购投诉19642件,同比略有上升(8%),在投诉总量中占比为23.7%,与2020年、2019年网购投诉在投诉总量中的占比28.5%、48.5%相较,分别下降4.8个百分点、24.8个百分点,保持回落态势。从投诉类型看,网购服务类投诉大幅上升近六成(55.4%),增幅较2020年也上升44.5个百分点,占网购投诉总量比率15.7%,同比上升4.8个百分点。

线上经济已深刻改变群众日常生活和消费习惯,网购服务类投诉问题逐渐突出,需压实平台主体责任,督促平台经营者对平台内经营者加强日常管理。另一方面也需跟进对平台经营者和平台内经营者的服务指导,帮助提升其法律规范意识和处置能力,进一步强化网购领域线上线下一体化监管。

同时,直播带货新业态需关注。受理网红推荐或直播间带货投诉455件,同比上升11.6倍。问题主要集中在售后服务、质量争议、虚假广告等。直播带货等新型网购消费,隐含一定消费风险,消费者仍需谨慎选择,理性消费。

记者 毛雷君 通讯员 蒋汝婷

## 定金说好能退又不给退 微信上买宠物引起纠纷



随着宠物经济和电商消费的崛起,如今在线上买宠物已成为很多人的消费方式。不过,因为操作程序有不少不规范的地方,也导致这种方式存在着较大的消

费风险。

日前,市民虞先生在宁波晚报“手拉手3·15消费维权平台”留言称,他在1月初想买一只宠物狗,便通过微信向禧宠门店工作人员询问,并支付了1370元定金。但次日他不要了,这1370元“定金”的理解,双方各执一词。商家也因此拒绝退款。

### 消费者:说好可退又变卦

日前,虞先生说,他当时想购买一只法国斗牛犬,于是通过微信向禧宠门店一名熟悉的工作人员咨询。在后续的沟通中,对方要求他先支付1370元定金或意向金,才可给更多狗狗的相关视频,并承诺如果对实物不满意可以退款。

“当时对方说,付意向金或定金都可以,我也是诚心想买,于是就付了定金,不过我跟对方再三确认了,如果对狗狗不满意可以退款的。”虞先生说,他在当时并没有表达仅对这只法斗的购买意向,之所

以付钱是因为对方说想要看更多狗狗的视频需要先付款。

尽管对于“多看一点视频就要先付钱”这件事心存疑惑,但因为对接的销售人员之前也认识,虞先生就信任地把钱转过去了,这之后对方也没有提供发票、收据、合同之类的东西。

但第二天,虞先生的女友说不喜欢,要求退款,但被对方拒绝,双方不欢而散。“说好的不喜欢就可以退款,怎么现在又变卦了?”虞先生感觉上当受骗。

### 商家:沟通有问题,愿意协商解决

在宁波江北的禧宠门店内,记者见到了店长宋女士。她告诉记者:“虞先生当初是想买一只法斗,联系的是她店内的一名工作人员。在1月初,虞先生就已经支付了定金。”

宋女士回忆,因为虞先生已经付了定金,当晚他们就把那条法斗从养殖基地带出来了,准备第二天让虞先生带走。结果第二天,他忽然就改了主意,要退,“但是狗狗我们已经拿出来了,不太可能退回去,就这样在另一家门店养到了现在。”

宋女士表示,顾客在线上跟他们确认宠物的购买意向,分别有支付“意向金”和“定金”两种。在消费者支付其中任意一种之后,即确认了宠物的购买意向,该宠物便不再对外展示和售卖了。两者的区别在于,“意向金”数额任意且能够退还,而“定金”则为

总价的20%,且一旦支付无法退还。

记者进一步了解到,双方的纠纷很大程度上是言语间的误会导致。虞先生所指的“还有没有更多的视频”并非是对这只法斗的购买意向,而是“还有没有包括这只法斗在内的其他小狗的视频”,想要做进一步挑选。显然,店家对这一句话产生了误判。

此外,宋女士也承认,在虞先生想要更多视频、图片的时候,工作人员先要求其付款,并且没有尽到有关“定金”和“意向金”区别的告知义务,也没有出具正式合同,这些操作都存在不规范的问题。

最后在记者的协调下,宋女士同意退还虞先生定金的70%,双方达成了和解。

记者 黎莉 实习生 郭欣



如果您有消费纠纷,可以扫描左方二维码或者打开相关链接,进入维权平台,填写相关信息,完成后即可提交到平台。点击“我的”图标,还可以查看本人所提交求助信息的处理进度。

**分类信息** 【刊登热线】  
56118885  
56118880

职场招聘 声明公告 房屋租售 搬家搬厂  
旧货回收 教育信息 商务信息 法律服务

办理 海曙区: 碶闸街62号(都市仁和中心)20楼2011室  
地址 鄞州区: 宁东路901号宁波报业传媒大厦一楼

**搬家搬厂**  
●千喜搬家搬厂特优 87778900  
●快捷专业搬家搬钢琴 87907772

**法律服务**  
●民事免费法律咨询 56281878  
●离婚、房产、经济纠纷 87295238

**物业信息**  
刊登热线:  
56118880

**旺铺出租**  
丽园南路2号地铁口6间  
13081901628、15757808035

●有中山路93号新华书店8楼  
B10室商用房出租,26.8平米  
13805838132

●鼓楼商铺面积7237平,年租金520万售1.15亿。15990206650  
●鄞州首南1400平米歌舞厅KTV欲转让或合作13805892528

**职场招聘**

●诚聘:45岁—60岁工作人员!  
咨询电话:冯女士15958253453

**旧货回收**  
●专业回收发电机13867819119曹

**关爱老年生活 尽享四季永逸**

宁波镇海骆驼四季永逸颐养院是一家集养老、托老、老年养生为一体的综合性养老服务机构,目前在住长者200多位,年后新开二层楼,床位费7折优惠,欢迎参观咨询领礼物。

咨询电话: 0574-86586666  
公交线路: 378、388、370、399、381等

**宁波市灵峰墓园**

本墓园是民政部门批准的正规陵园,位于阿育王寺东边环境优美,墓式多样、价位合适清明不受交通管制(灵峰有出口),地铁一号线宝幢站下有车免费接送。  
联系:张先生 13605741522  
姚先生 13165906973