



如果您有消费纠纷,可以扫描右方二维码,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。



## “手拉手3·15维权平台”12天共收到656件投诉 预付卡、精装修、教育培训 是关注热点

12天内,甬上“手拉手3·15维权平台”共收到656件市民投诉。相较往年的投诉总量,今年的3·15维权投诉量有所下降,其中预付卡、精装修、教育培训成为排名靠前的投诉热点。

热点最高的投诉是关于健身、旅游等的预付卡类投诉,其中关于美日(金吉鸟)健身的投诉件高达361件,占总投诉量的55%,内容基本一致,都是关于该机构负责人跑路,原办理的预付卡失效、新接手的机构不接受原卡等事项的投诉。宁波晚报甬上平台派出多路记者深入采访,并将消费者相关投诉情况转交相关职能部门,但进展不多,收效甚微。究其原因,一方面是无良商家漠视消费者权益,以种种理由、“老赖”手段,想方设法推卸应负责任,另一方面也与相关法律法规有“空档”、部分职能部门相互推诿、监督不到位有关。

作为市民消费的大件,房产类仍是投诉热点,主要围绕精装修质量差、未按时交房、层层转包降低建筑品质等,投诉件达到87件。今年3·15期间,教育培训类的投诉达到77件,被投诉的对象包括不少有一

定知名度的教育培训机构。这些有一定规模的培训机构关门跑路后,留下“一地鸡毛”,引发了消费者比较集中的投诉。宁波晚报甬上平台派出多路记者进行了追踪式报道,为消费者维权起到了积极作用。

此外,网购消费、新能源车也是近年来的热点。宁波晚报甬上平台对赌石直播间、珠宝造假、新能源车投诉等进行剖析式报道,提醒市民对于花样繁多的网购消费、新能源车服务要“多长个心眼”,避免消费陷阱。

每一条消费投诉的背后,都关系着消费者的切身利益,反映出他们消费维权时的愤怒、心酸、无奈。“群众利益无小事”,宁波晚报甬上平台“手拉手315维权平台”将持续开通,为广大读者、消费者发挥舆论监督、牵线搭桥作用,共创和谐消费环境。

记者 周晖

## 3·15微访谈线上活动热烈 各职能部门相关负责人 切实回应消费者关注

昨日,宁波都市报系联合宁波市消保委和相关职能部门,开展了一年一度的3·15微访谈。在2个小时的时间内,有数万名消费者参与活动。

原定安排中,各个职能部门相关负责人会来到消保委,共同回答消费者的投诉和问题。由于疫情防控的原因,改为在各自的办公室通过线上互动方式进行。记者在消保委看到,现场的大屏上不停地滚动着各种问题,相关职能部门的工作人员认真回复。

在各项投诉中,今年有关预付卡和房产的消费投诉成为热点,网友的提问和意见瞬间刷屏。其中有关美日(金吉鸟)健身的问题再次成为微访谈的热点,有数百名消费者都提出了投诉。主要问题还是集中在门店关闭、私教课无法持续、退费困难等问题。

另外,有关培训类的投诉也比较多。这些和预付消费相关的消费问题和纠纷,由于涉及的部门比较多,处理流程比较复杂,相关部门将进行整合处理,做进一步的后续跟进。

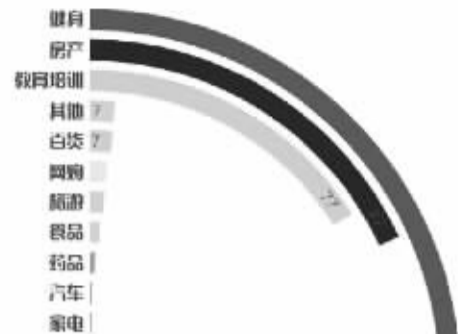
房产类投诉也成为一大热点。其中湖光印项目引发关注较多。关于网友投诉的质量问题,市城乡和住房建设局相关负责人回复,该项目的有关整改问题已经由鄞州区住建局质量监督部门监督实施。另有消费者投诉该项目存在虚假宣传问题,市场监管局相关负责人回复,该问题

已经由项目属地的市场监管部门进行调查处理,如果有新的证据,也可以一并提交。奉化方桥月映华章项目涉嫌烂尾的情况,也引发了众多关注。市城乡和住房建设局相关负责人回复,属地政府正在加大协调力度,力争早日复工。海曙的“印天一”公寓无法及时交付,不少业主提出退房要求,却一直得不到回应。相关职能部门回复:该项目已经不属于房地产开发项目,是企业购买二手房后再装修销售,目前属地街道一直在协调处置,购房人也可以通过司法途径解决。江北宝辉尚城业主投诉延期交房、质量问题等,相关部门回复,属地住建部门正在协调处理,力争早日复工。

本次3·15微访谈,有关慈溪小家电的投诉不少。有网友投诉慈溪生产的志高品牌洗衣机存在尺寸偏差,是否存在虚标容量问题。市场监管部门相关负责人回复,首先看是否发错了货物,要看外包装和规格是否和宣传的一致。如果确有问题,可以提交证据向平台投诉。

在直播互动中,有的问题得到了及时的处理和解决。有网友提出,海曙区大沙泥街住宅楼有30多年房龄,漏水比较严重。更换物业后,问题还是没有得到解决。相关职能部门回复,已经联系小区物业,目前小区物业正在对破损管道进行维修。

记者 毛雷君 通讯员 龚颖



宁波晚报  
“手拉手315维权平台”  
投诉件排名



## 12345相关来电中 消费投诉和网购问题占了近七成

3月15日,宁波市12345政务服务热线中心发布了“2021年度市场消费领域热线数据统计”。

### 消费投诉占41%

在2021年的市场秩序类来电中,消费投诉占比41%。其中,群众反映餐饮卫生导致食源性疾病等问题比较突出。

去年12月,市民王女士及家人4人在高新区一家海鲜烧烤店就餐。吃完饭后回到家,半夜里,王女士和家人均出现了拉肚子症状,身体难受了好几天。王女士要求商家退费赔偿。

经高新区市场监管分局协调处理,王女士一家与商家就问题协商一致,解决了

问题。市场监管部门也表示会进一步督促经营者加强食材管理,保证食品安全。

像这样反映食源性疾病预防问题的来电还有很多。涉诉对象以一些小型特色餐馆居多,其中有一部分问题通过协商成功化解,但也有消费者因拿不出切实证据来证明餐馆确实存在食品安全问题,商家拒不承担责任,增加了问题处理难度。当然,餐饮消费市场之大、涉及消费群体之多也是热线较多的因素。

### 网购问题占比28%

去年8月,家住大榭开发区的市民周女士反映,单位发放了一张价格180元的福利卡,可以通过网上一商业平台兑换商品,但系统显示因兑换量激增导致系统崩溃,无法实现兑换交易,周女士要求退款。大榭开发区经济发展局接到12345转办件后立刻介入处理,督促该网络平台公司履行兑换业务或直接退款。

宁波市12345政务服务热线相关人员表示,随着互

联网的飞速发展,网络消费越来越普及,从而也引发了一系列网购方面的问题。有的是商家诚信问题,有的是商品质量瑕疵问题等。“一般正规的网购平台具备良好的服务体系,就算碰到问题也有一套相对合理的处理流程,比如淘宝、京东等平台,自行解决问题能力较强。而有些自行开发网购平台的商家,经营稳定性和服务水平相对较差,暴露出的问题也越来越多。”

### 近2个月消费类投诉有所上升

宁波市12345政务服务热线中心也对今年1月-2月热线数据进行了统计分析,发现消费投诉来电数量有所上升。2022年1月-2月,共处理市场秩序类问题24524件,其中消费投诉12120件,占比49.42%;网络商品交易及服

务5390件,占比21.98%。

12345热线相关工作人员表示,每年1月-2月因为正值过年前后,属于消费、旅游旺季,由此产生的消费类问题也会较其他时候多一些。但从总体占比来看,还是相对稳定。记者 陈善君 通讯员 王琼燕