宁波市消保委发布2022年消费维权报告

新能源汽车投诉量上升 新业态消费投诉高发

3月14日，宁波市消保委发布了2022年消费维权报告（以下简称报告）。根据市场监管局的数据，2022年全市共受理消费投诉111440件，为消费者挽回经济损失4690万元。

2022年消费投诉三大特点

线上商品质量投诉超过线下

网购投诉涉及质量问题达19154件，同比上升68.0%

服务投诉总体平稳

去年服务类投诉前五位：餐饮服务、美容美发服务、教育培训服务、文娱体育服务、专业技术服务

直播带货等新业态消费投诉高发

去年受理直播带货投诉961件，同比上升111.2%

家电行业消费纠纷连续三年居商品类投诉首位

家电质量问题，占家电投诉量的47.0%

售后维修问题

欺骗或隐瞒产品真实信息

汽车相关投诉同比上升55.6%

质量问题

售后服务争议

合同争议

1 商品类投诉占总量的七成多

报告显示，2022年商品类投诉增长比较明显，占总量的七成多，投诉排在前五位的分别是家用电器、一般食品、交通工具、服装鞋帽、家居用品。

其中，家电行业消费纠纷呈逐年上升态势，已经连续三年居商品类投诉首位。从投诉情况来看，问题主要集中在三个方面：一是家电质量问题，占家电投诉量的47.0%；二是售后维修问题，主要涉及送货安装延时，安装维修价格虚高，维修后返修率高等问题；三是欺骗或隐瞒产品真实信息，如用翻新机、串货机等冒充正品新机，对耗电量、功能等做虚假宣传等。

有一个典型案例，一位江苏扬州消费者通过淘宝平台网购了一台宁波产的家用电暖器，收到货后无法正常取暖，消费者联系商家退货，但商家表示只能换货或维修。接到投诉后，消保委工作人员了解到商家是以“退货应不影响二次销售”为由，拒绝了消费者的退货请求，并表示如果一定要退货必须由消费者承担运费，且商家不承担运输风险。消保委认为，不影响二次销售适用网购无理由退货，而涉案商品存在质量问题，商家应按三包规定履行义务，最终商家全额退货退款并承担退货运费。

去年共受理汽车相关投诉同比上升了55.6%，增幅比较明显，主要集中在市中心区域。主要问题有三类，一是质量问题，二是售后服务争议，三是合同争议，如商家拒绝退还订金，不按时交货或办理相关手续，承诺购车优惠不兑现，价外加价等。

因政策利好带动新能源汽车消费，所以投诉也增多了。比如去年3月，消保委陆续接到了多起消费投诉，反映在辖区某新能源汽车销售有限公司订购电动汽车，合同约定到期后却无法按时提车。商家表示不愿意继续等待的可以退还定金，或者改订其他高配置车型，遭消费者强烈不满。由于等待提车期间又出现了新能源车涨价的势头，最终引发群体投诉30余件。

还有比较集中的问题就是，承诺购车优惠不予兑现，不按时交货办理相关手续，配套服务不到位，遭遇电池故障、充电桩无法安装等。

2 消费投诉呈现三个特点

报告显示，与往年相比，2022年消费投诉主要呈现以下三个特点：一是线上商品质量投诉超过线下。网购投诉涉及质量问题达19154件，同比上升68.0%，线上购物安全值得引起关注。二是服务投诉总体平稳，部分服务消费矛盾凸显。去年服务类投诉前五位的是：餐饮服务、美容美发服务、教育培训服务、文娱体育服务、专业技术服务。其中专业技术服务投诉首次出现在服务类投诉前五位，同比上升144.4%，投诉主要集中在摄影服务领域，数量高达1167件，占比87.0%，反映问题主要为“拍摄后不给底片”“低价招揽引导消费”等。三是直播带货等新业态消费投诉高发。去年受理直播带货投诉961件，同比上升111.2%。直播带货、各种网络APP、小程序等网购新业态新模式问题逐渐突出，为消费者带来便利的同时存在一定风险。

随着互联网新消费领域的兴起，确实出现了新的投诉类别，除了直播带货和网络APP购物之外，还有智能家电家居、网红商品、代遛宠物、文具盲盒、个人信息等相关消费投诉。有些消费领域的法律法规还不是太健全，因此在调处过程中也遇到了一定的困难。

3 多方位拓展消费维权渠道

报告显示，近年来全市各级消保委以“提升消费者满意度”为工作中心，不断拓展消费维权渠道。一是建立了窗口调解、平台衔接、先行和解、专家会诊、公益约谈、异地调解等多元化受理途径，构建了具有宁波特色的消费纠纷解决工作机制。二是推进“共享法庭”建设落地，打造消费者家门口的“司法驿站”。目前实现区（县、市）消保委共享法庭全覆盖，已办理诉调对接案件61起。三是全面上线网络及手机端受理消费者投诉。消费者可以通过“消费宝”小程序轻松便捷进行网上维权。

消保委系统牢牢把握了消费体验和比较实验两个抓手，连续三年开展养老机构、教育培训、房地产装修等领域消费调查，为相关部门提供政策建议参考；先后组织开展夏令中高端雪糕、线上减肥药、学生校服、30款移动APP个人信息保护等多领域的比较试验，移送质量案件线索30余条，向主管部门通报软件数据境外储存等问题建议20多条；二手奢侈品售后鉴定服务消费调查经央视二套播出，引起较大社会反响。破冰二手车交易纠纷困局。宁波二手车行业在全国举足轻重，但投诉居高不下。去年市消保委制定出台国内首个《宁波市二手车消费争议处理暂行办法》；在全国率先尝试通过第三方资金托管的方式，为二手车交易资金提供保障；直播约谈二手车行业代表，落实常态化规范提醒。截至去年12月，全市11个大型二手车市场设立消费纠纷受理点，纠纷自我和解率达90%以上。开展了“不公平合同格式条款点评”活动。公开征集消费领域存在的不公平合同格式条款，依托法学学者、律师等行业专家力量进行公开点评，打击利用合同格式条款侵害消费者权益的违法行为，促进市场交易规范化。中消协多次点赞宁波该项工作。全方位推进老年消费者权益保护。去年市消保委组织开展了65岁以上老人网购消费调查，发布了全国首例网络搬单骗老消费警示；成立首支“银发志愿者”团队卧底揭秘老年养生馆骗局；开设老年消费教育大讲堂系列直播活动，支持权益受侵害的老年消费者提起诉讼等，全面加强老年消费者权益保护。

制图 曹优静

记者 毛雷君 通讯员 陶颖 实习生 张翼飞