

# 宁波2017消费维权报告发布 投诉总量首次下降 共享单车 全装修房 成投诉新热点

2017年,哪些消费被喷得“最凶”?哪些投诉最让人头疼?遇到消费纠纷,是自行和解的多,还是纠缠不清不了了之的多?昨天,宁波市消保委发布了《2017年度消费维权报告》,报告显示,去年,全市各级消保委及成员单位共受理消费投诉91532件,同比下降7.05%,这也是投诉总量首次下降,为消费者挽回经济损失9023万元。根据中消协首次发布的城市消费者满意度测评结果,全国50个城市宁波排名第六,列副省级城市第一。

此外,消费投诉也呈现出新特点,比如网络点餐、共享单车等新经济、新业态的投诉成了新热点;传统商品消费领域投诉热点出现结构性变化,食品投诉量首次出现明显下降等等。

□通讯员 葛荣国 马维力 沈雁 金报记者 王冬晓 何林

## 新趋势 共享单车、全装修商品房成消费投诉新热点

在新经济时代,传统的消费领域、商业模式被打破,不少平台和商家搭上“互联网+”快车,新商业新消费不断涌现,深刻影响着你的生活,比如,城市交通打通最后一公里共享单车;比如,出门点手机就可以车接车送的网约车……

不过,随着消费形式的升级换代,潜在的消费风险逐渐显露。之前金报报道的共享单车押金不退,“黑外卖”藏匿居民楼以及网约车计费争议等问题,备受关注。

报告指出,2017年,共享单车、网约车、网络订餐成了消费投诉的新热点。去年宁波消保委系

统共处理网络订餐消费争议231件,投诉主要集中在餐品质量如含异物、分量不足、少送、变质;售后服务方面如送餐超时、送错、外卖翻洒等。

共享单车、共享电动车、共享汽车相关投诉65件,争议主要集中在押金难退、计时计费错误、车辆事故纠纷等。

网约车相关投诉3572件,主要集中在司机绕路、计费争议、服务态度和物品遗失投诉等。

值得关注的是,随着2016年浙江省住宅全装修指导意见的发布,全装修商品房的消费投诉开始出现,虽然只有23件,却成了消费者关心、社会关注的热点。

## 喷最凶 网购投诉上升96%,虚假宣传是主要“糟点”

网购成为消费常态,与此同时,近几年来投诉量也翻番,增速迅猛,是众多消费类型中被喷得最凶最惨的。

报告显示,2017年宁波共受理与网购相关投诉8162件,与去年同期相比上升96.0%。其中商品类投诉7643件,占网购投诉总量的93.6%,同比上升1倍;服务类投诉519件,占6.4%,同比上升50.4%。

网购投诉这么多,吐槽的梗在哪里?记者了解到,虚假宣传、团购争议、价格纠纷位居网购投诉前三名。

因为网店呈现的不是商品,而是文字和图片,一些商家通过发布虚假照片美化商品,并在

产品介绍中使用极端化语言,在功能介绍中夸大效果,存在误导欺骗消费者的情况比较普遍。此外,不少电商通过虚假降价、团购、秒杀、减免的方式吸引眼球,然而付款的时候并没有享受到优惠,或者秒杀减免活动信息不透明,造成网络价格纠纷增多。网购后发现商品质量有问题,售后服务有争议,比如集中促销送货不及时、七日无理由退货履行不到位……

“网购投诉中除了一部分是消费者维权外,还有一些职业打假人抓住电商广告中出现的极端化语言,投诉其违反《广告法》,或者网上售假后保留证据投诉电商商标侵权,这些投诉也比较多。”宁波市市场监管局一位工作人员介绍说。

## 新变化 食安城市创建有成效,食品投诉量明显下降

报告显示,2017年传统商品消费领域投诉热点出现结构性变化,这种变化体现在,食品投诉量首次出现明显下降、家用电器的投诉重返传统商品消费投诉首位。

记者了解到,去年宁波受理家用电器相关投诉3274件,同比上升28.6%。其中质量投诉1186件,售后服务投诉970件,宣传促销争议964件。汽车类消费投诉3125件,虽然同比下降了12.7%,但投诉量仍居传统商品投诉第二位。

此外,值得注意的是,新车和二手车的投诉出现结构性变化。其中新车投诉1838件,占汽

车类投诉58.8%,同比下降21.3%;二手车投诉1287件,占41.2%,同比上升3.5%。

“食品投诉往年都是靠前,去年出现了首次下降,而且下降幅度很明显,这说明我们的食品安全城市创建取得扎扎实实的成效,经营主体意识提升,长效监管机制开始显现。”宁波市市场监管局副局长、市消保委主任陈红萍介绍说,去年共处理食品投诉2212件,同比下降28%。

此外,去年服务领域投诉相对平稳,通讯服务、餐饮住宿、美容美发是投诉热点,未发生重大、突发性事件,群体性消费投诉明显少于往年。

## 新亮点 消费争议自行和解率提升,投诉总量首次下降

一年九万多起的消费投诉,涉及商店、网店、餐饮和景区等多个消费场景,消费投诉的解决渠道有哪些,解决效果如何?报告显示,随着“放心消费在浙江”行动的全面推进,创建的放心消费示范店、消费维权绿色通道和消费投诉联络站等社会化维权网络的作用逐渐显现。

数据显示,去年由企业自行受理处置的消费争议23000多件,成功和解率87.9%,涉及金额542.69万元。消保委和各级职能部门转交上

述企业先行处理的消费投诉2982件,成功和解率达到92.8%。建立先行赔付制度的企业已设立900多万元的先行赔付准备金,去年履行先行赔付承诺21.47万元。

“一个是经营主体的责任意识增强,另外一个消费宣传的深入开展,使得消费者消费素质和维权意识进一步提高,使得消费争议自行和解率上升,这也是全年消费投诉总量首次下降的重要因素。”陈红萍分析称。



全省共受理消费者诉求 **77.8万件** ↑ 同比增长**7.6%**

其中受理消费投诉 **35.7万件** ↑ 同比增长**33.7%**

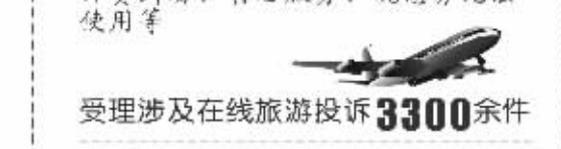
有效消费投诉处理率达 **98.12%**

为消费者挽回经济损失 **2.32亿元**



受理共享单车相关投诉 **7472件**

主要问题:押金退还难、故障报修、计费纠纷、售后服务、优惠券无法使用等



受理涉及在线旅游投诉 **3300余件**

主要问题:产品宣传名不符实、捆绑销售、机票预订困难、优惠促销无法使用,网络售后客服敷衍等



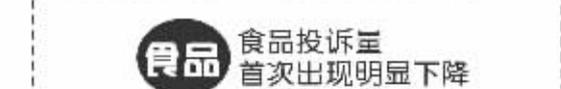
全年共受理消费投诉 **91532件** ↓ 同比下降**7.05%**

这也是投诉总量首次下降

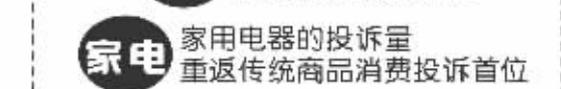
为消费者挽回经济损失 **9023万元**



共享单车 网约车 网络订餐 全装修商品房 成为投诉新热点



食品 食品投诉量首次出现明显下降



家电 家用电器的投诉量重返传统商品消费投诉首位



网购投诉 被喷得最凶最惨

受理网购相关投诉 **8162件** 比去年同期上升**96.0%**

商品类投诉 **7643件**

服务类投诉 **519件**