

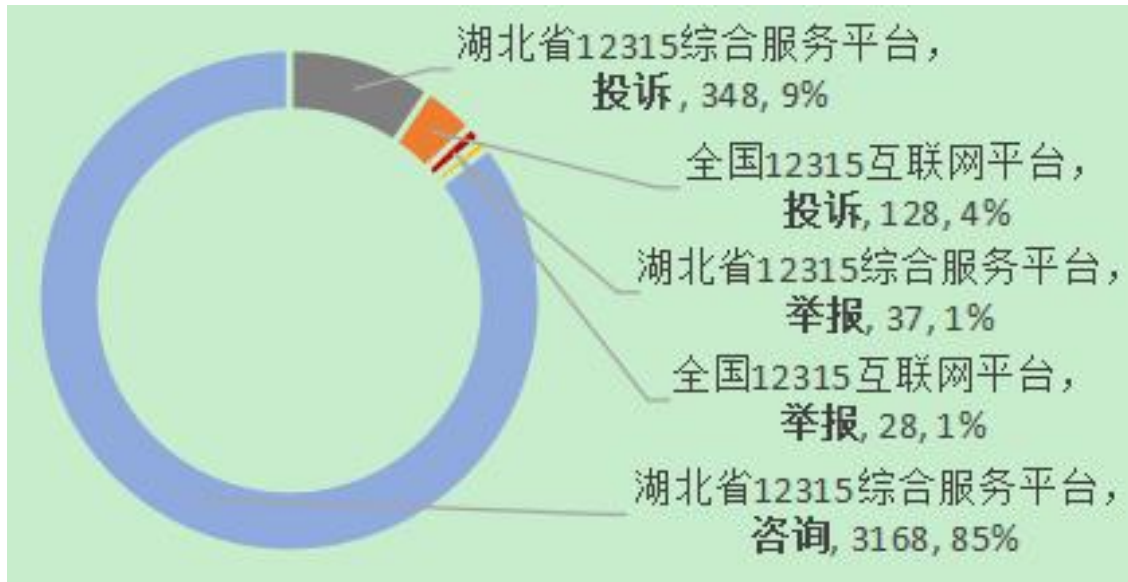
咸宁市工商局 2018 年一季度 12315 消费咨询投诉举报大数据情况分析

一、消费者咨询、投诉、举报

(一) 总体情况。2018 年一季度，咸宁市工商局 12315 指挥中心依托湖北省工商局 12315 系统综合服务平台及全国 12315 互联网平台共受理消费者投诉、举报、咨询共计 3709 件。与去年同期 3129 件相比有所上升，增幅为 18.54%，诉求量连续三年上涨。其中：受理消费者投诉 476 件，受理群众举报 65 件，接受消费者咨询 3168 件。（见图一）处理夜服录音电话 737 个，与去年同期 609 件相比有所上升，增幅为 21.02%。受理消费者现场咨询投诉举报 120 余人次。

为贯彻落实党的十九大精神，构建消费维权社会共治新机制 2018 年 3 月 15 日“全国 12315 互联网平台”二期正式在咸宁上线运行。一季度，全市工商系统通过全国 12315 互联网平台共接到消费者投诉举报 156 件，其中投诉 128 件、举报 28 件。

图一：2018年一季度的全市12315受理消费者诉求占比情况



一季度，各月受理消费者诉求量变化趋势与往年基本一致。1月份由于临近春节，消费需求上涨，受理量相对较高；2月份正值春节小长假期间，投诉举报量有所下降，3月份话务量激增，3·15国际消费者权益日当天，话务量达173个，与去年同时段相比增长11.61%。（见图二）

图二：近三年1-3月全市12315受理情况对比图

（单位：件、个）



(二) 办理情况。截至2018年4月8日，咨询已答复3168件，办结率100%；投诉及举报已办结469件，办结率为86.69%，为消费者挽回经济损失共计134.61万元，与去年同期相比增长45.78%。

(三) 投诉情况。一季度，全市工商系统共受理消费者投诉476件，与去年同期348件相比增长36.78%。其中商品消费投诉292件，占投诉受理总量的61.34%，服务消费投诉184件，占投诉受理总量的38.66%。（见图三）

1、商品类投诉排名前五的是：交通工具；服装、鞋帽；家用电器；其他商品；装修建材。从商品类投诉的基本情况来看，

与去年同期相比，交通工具类投诉受理量由去年的 31 件上升至 47 件，排名情况由去年的第三位上升至第一位；服装、鞋帽类投诉受理量有所下降，排名也由去年的第一位下降至第二位；家用电器类商品紧随其后，受理量略有上升，由去年同期的第五位上升至第三位。本期受理装修建材类投诉 14 件，排名跃居商品类投诉第五位，成为新的投诉热点。

装修建材类投诉反映的问题主要集中在以下几个方面，一是乳胶漆、水泥、木板等装修材料以次充好，消费者来电反映“甲醛超标”、异味重；二是定制的木门、订购的瓷砖出现送货上门的材质、规格和颜色与约定时不一致，经营者推诿不予退换；三是缺少相关行业规范和执行标准，维权时无相关依据可参照，导致调解困难。

2、服务类投诉排名前五的是：美容、美发、洗浴服务；餐饮和住宿服务；文化、娱乐、体育服务；电信服务；制作、保养和修理服务。

服务类投诉排名与去年同期相比变动较大。美容、美发、洗浴服务受理量达 40 件，占比 21.74%，由去年的前五名之外跃居服务类投诉第一名。餐饮和住宿服务，文化、娱乐、体育服务紧随其后位居第二、三名，受理量分别为 18 和 15 件。电信服务和制作、保养、修理服务排名与去年同期相比均下降一位，由去年的第三、第四位跌至第四、第五位。

美容、美发、洗浴服务位居服务类投诉榜首。消费者投诉反映的突出问题有：春节假期理发店临时加价；办卡时未事先告知，办理的预付卡春节期间无法使用，要求消费者另付现金结算；办理预付卡后卡内余额未消费完，商家关门停业或变更经营地址而不告知消费者，卡内余额不予退还等。

图三：2018年一季度主要投诉排名表

(单位：件、%)

商品类前五		受理数量	占商品类比重	服务类前五		受理数量	占服务类比重
1	交通工具	47	16.10	1	美容、美发、洗浴服务	40	21.74
2	服装、鞋帽	23	7.88	2	餐饮和住宿服务	18	9.78
3	家用电器	22	7.53	3	文化、娱乐、体育服务	16	8.70
4	其他商品	16	5.48	4	电信服务	15	8.15
5	装修建材	14	4.79	5	制作、保养和修理服务	13	7.07

【注：此表仅显示湖北省 12315 综合服务平台数据】

（四）举报情况。一季度，全市工商系统共接收群众举报 65 件，与去年同期相比减少 5.80%，略有下降。其中：商品消费举报 43 件，占举报受理总量的 66.15%，服务消费举报 22 件，占举报受理总量的 33.85%。

从举报反映的问题看，虚假广告问题尤为突出。主要表现为经营者利用虚假的商品和服务描述以及虚假的低价优惠促销信息欺骗误导消费者，例如宣传普通食品或保健品具有“包治百病”的药品疗效。其次是无照经营情况，主要集中在保健品销售、小

摊贩、小作坊等行业，违法经营主体位于小区居民楼内，较为隐蔽，不易查找。

（五）咨询情况。一季度，全市工商系统共接受消费者咨询 3168 件，与去年同期 2711 件相比增加 457 件，上升 16.86%。这说明，工商部门 12315 的社会影响力不断扩大，成为消费者咨询消费知识的重要平台。

随着商事制度改革的深入推进，社会公众对企业注册、监管的关注度大幅上升，企业注册登记、企业年报、信用信息公示等方面的咨询量也增长较快。

二、近期消费者投诉热点问题

1、合同纠纷仍是消费主要矛盾

一季度共受理合同性质类纠纷 136 件，占到投诉总量的 28.57%。在消费者投诉的合同性质的问题中，汽车、家具、商品房等商品和销售、餐饮、互联网等服务行业均为合同纠纷的集中区。格式合同中消费者往往分不清“定金”“订金”、“保证金”、“诚意金”等预付款的实际定义和功能，轻信销售人员的口头承诺，在双方签订的格式合同中被商家设置的不平等条款限制，因此在他们要求商家退还所交预付款项时，对方会以各种理由拒绝。与预付款相关的纠纷就有 65 件，并且以群体性投诉为主。特别是在营销合同问题投诉中，承诺容易践诺难成为有些商品和服务行业通病。商家单方变更合同、不履行合同义务甚至合同欺

诈等合同违约问题较为突出。

2、家装行业投诉增长明显

随着经济的不断发展，消费观念的逐步更新，消费者越来越多的关注“精神消费”。而相较于传统的商品类消费，服务类消费领域更加“无形”，更难规范，服务类投诉比重也随之逐年增高。本期受理了14件家装行业服务类投诉，占服务类投诉受理总量的近一成，成为新的投诉热点。投诉主要集中在三个方面：一是施工质量问题，水电气管道等不按规范要求施工、墙面乳胶漆开裂；二是合同履行问题，不按合同约定时间完工、施工用料与合同约定的材料不一致；三是售后服务问题，装修完工在保修期内出现后续问题时，装修公司故意拖延维修，或干脆不接电话。另一方面，在家装行业因为“定金”引起的纠纷不少。家装市场有的装修公司打着“低价套餐”“免费设计”等旗号，诱使消费者缴纳定金后，再提出远高于原定套餐的装修方案，消费者一旦反悔，定金无法退出，引发大量投诉。还有的团购活动的建材销售人员打着优惠幅度大或“对半砍价”，种种诱人的宣传，让消费者在活动现场，非理性的交了订金，等事后到卖场店一看，发现价格比店里的还贵，这才知道上当受骗了，找商家理论，退订金，却是困难重重。另外，通过数据可以看出，装修合同不规范、装修建材质量不合格、事后维修保障难，成为装修建材消费投诉三大热点难点。

3、预付式消费停业关门无人担责

随着人们生活消费方式的转变，预付式消费受到商家和消费者的青睐。但由于一些经营者缺少责任及诚信意识，加之消费者维权意识不强，有 65 件预付式消费投诉涉及关门停业，经营者关门失踪。主要集中在美容美发、健身、洗车等行业。市工商局年初根据市场投诉热点有针对性的下发了《关于做好预付式消费纠纷处理工作的提示》，要求各地进行排查，杜绝隐患。

针对一季度投诉热点问题，市工商局已向全市工商系统发出监管提示，要求各地加强对消费者关切的热点商品和服务领域消费纠纷调处和侵权问题查处，依法加大虚假违法广告打击力度。同时纠建并举，深入开展以“商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”为主题的“放心消费创建”活动，落实经营者责任，促进社会共治，共创安全放心消费环境。