



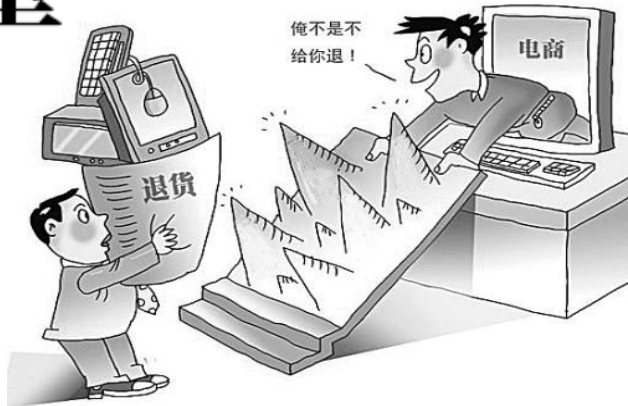
石家庄市消协2017年度投诉分析出炉

老年消费者成为受害“重灾区” 网络消费维权困难重重

3·15国际消费者权益日即将来临,昨日石家庄市消费者协会发布了2017年全市各级消协受理的消费者投诉情况统计,同时呼吁经营者加强行业自律,诚信经营。

记者了解到,2017年度全市各级消协共受理消费者投诉1866件,解决1667件,解决率为89.34%,涉案金额986269.00元,为消费者挽回经济损失2092604.00元。投诉分析显示,日用商品、服装鞋帽以及生活、社会服务类投诉仍是消费者的投诉重点所在。

本报记者 干萌



1 商品质量问题投诉占比近三成

据石家庄市消费者协会相关负责人介绍,从去年全年的投诉分析来看,根据消费者投诉数量划分,家用电子电器类投诉数量最多,达283件,占投诉总数的15.17%;其次是日用商品类投诉,有280件,占投诉总数的15.01%;服装鞋帽类的投诉有247件,占投诉总数的13.24%;生活、社会服务类投诉有216件,占投诉总数的11.58%;食品类投诉有104件,占投诉总数的5.57%。其余包括房屋建材类投诉、销售服务类

投诉及文化、娱乐类投诉占比较低。而按消费者投诉的性质分析,商品质量问题方面的投诉最多,达507件,占投诉总数的27.17%;售后服务方面的投诉有371件,占投诉总数的19.88%;合同方面的投诉有106件,占投诉总数的5.68%;虚假宣传方面投诉有62件,占投诉总数的3.32%;其余包括价格方面投诉及假冒商品等投诉则占比较低。

该负责人指出,从2017年全年投诉分析可以看出,家用电子电器

类投诉、日用商品类投诉、服装鞋帽类投诉、生活、社会服务类投诉仍是消费者的投诉重点所在。

据其介绍,2017年度这四类投诉共1026件,占了消费者投诉总数的54.98%。投诉的主要问题包括商家对于产品的虚假宣传、设置营销陷阱、上门安装环节服务不规范、售后服务收费不透明、上门不及时、维修时间长等问题。此外,因为商品质量问题、售后服务质量等问题引起的投诉也相对较多。

相关

邢台网购纠纷同期增长两倍

本报邢台电(记者张会武 通讯员张晓旭)3月13日上午,邢台市政府新闻办召开新闻发布会,记者从会上获悉,2017年,邢台全市12315机构依托12315系统共计受理消费者各类诉求15371件。其中,网购纠纷明显增多,2017年共受理网购类投诉举报2264件,比2016年同期(736件)增加1528件。

2017年,邢台全市12315机构依托12315系统共计受理消费者各类诉求15371件,较去年同期下降4.1%。其中:投诉3350件,举报1028件,咨询10993件。为消费者挽回经济损失263.5万余元。邢台全市消协组织共受理并解决消费者投诉1110件,为消费者挽回经济损失139.6万元,加倍赔偿14件,赔偿金额1.3万元,接受来访、咨询5733人次。

其中,由于网络购物是目前发展最快的交易方式,由此带来的消费纠纷也与日增长,2017年共受理网购类投诉举报2264件,比2016年同期(736件)增加1528件,增幅2倍。主要问题有:一是虚假宣传、欺骗和误导消费者等购物

陷阱问题突出;二是经营者提供的商品型号、款式与实际约定不符、商品质量存在瑕疵;三是消费者付款后经营者拖延发货,甚至不提供货物;四是经营者无正当理由拒绝或拖延承担售后义务。

业内人士提醒,当网购发生纠纷无法与商家达成一致时,应及时通过网购平台进行维权。如不能协商解决,按照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第六条规定:“消费者投诉由经营者所在地或经营者行为发生地的县(市)、区工商行政管理部门管辖。消费者因网络交易发生消费者权益争议的,可以向经营者所在地工商行政管理部门投诉,也可以向第三方交易平台所在地工商行政管理部门投诉。”

据悉,下一步,邢台将以深入开展“红盾质量维权行动”为抓手,全面推进线上线下一体化监管。突出网络商品抽检,针对网络商品交易特点,积极探索网络商品抽查检验方式方法;加大对销售不合格商品的处罚力度,为倒逼供给质量提升加压力度。

2 老年消费者群体成受害“重灾区”

该负责人指出,近年来,社会上大量保健品依靠炒作概念、夸大宣传等违法违规方式占领市场,导致消费纠纷呈明显上升趋势,而此类投诉则主要集中在老年消费群体身上。

据介绍,这类投诉存在的问题主要有:一是不法商家专门针对老年人进行特殊销售,如通过有奖听

课、免费旅游、免费体检、家访送礼等活动,跟老年消费者建立起联系,同时利用老人比较孤独或者渴望健康的心理,进行产品销售;二是通过炒作各种高科技概念,虚假宣传诱导消费,消费者无法从外观、口感等判断保健品质量和功能优劣,通常只能根据广告来选择,因而上当受骗;三是售后服务形同虚设,消费者

退货无门。消费者购买药品、保健品通常以邮寄方式送达,没有销售凭证,没有发货地址和联系电话,消费者发现问题要求退换货时,售后服务人员会以主治医师的身份劝说消费者继续服用,或者以各种理由推脱责任,甚至屏蔽消费者的电话,使消费者根本无法与相关责任人取得联系,无法维护自己的合法权益。

3 微商交易无保障,消费者维权困难

随着电商行业的迅猛发展,网购、团购等新型消费方式因其方便快捷、时尚新潮、价格低廉等特点而日益受到许多消费者的推崇,但购物后随之而来的售后服务却不尽人意,由于经营者与消费者身处异地,造成消费维权困难。

记者了解到,当前网购投诉反

映的主要问题包括:一是图片与实物不符。商家在宣传中借助非实物的图片、夸大的商品描述、虚构的交易记录及评价等来掩盖商品的缺陷;二是以超低的价格作诱惑。利用消费者贪图便宜的大众心理,推销以次充好的商品;三是返利返券兑现难。在节日庆典活动期间,向

网购消费者发放返利券、优惠券等,但限定的活动商品种类少,并自己制定一些限制使用优惠券使用的范围等;四是售后服务难保障。电商管理不够规范,特别是一些团购网站,准入门槛低,加盟商家良莠不齐,网站与商户之间职责不明,发生纠纷后互相推诿,消费者维权难。

4 预付款消费投诉案件仍十分突出

预付款消费投诉案件十分突出,其主要特点包括立案集中,涉及人员众多,投诉解决较为困难。

据介绍,这类投诉的情况主要集中在美容、保健、健身、餐饮等行业。具体表现在:一是一些经营者在格式合同或者签订的合同中,设

置各种不合理条款,加重消费者的义务,免除经营者的责任,而当消费者使用消费卡和优惠券时,经营者以“最终解释权归商家所有”等形式推卸责任。二是一些经营者为了吸引消费者,利用广告、免费体验等手段片面夸大商品和服务的功能、效

用,并用“假一罚十”“无效退款”等承诺欺骗消费者,提供的商品和服务与宣传承诺内容不符。三是一些不法经营者在经营不善时,有的改头换面,对以往售出的消费卡概不承认。有的甚至携款而逃,对消费者利益造成损害。

5 食品安全问题更受消费者关注

根据全年投诉情况分析发现,食品安全问题投诉内容主要表现在:一些不法商家利用精良包装、华美外观鱼目混珠,销售质次价高的食品;同时有些食品标识不规范、内容与实际不符、部分食品中有异物、保质期过期;个别商户为了追求高额利润,进货渠道不正规、产品质量

没有保证。此外,一些餐饮服务单位卫生情况差、菜品分量不足、有异物,服务态度差、承诺不兑现等均是投诉的焦点。

另据记者了解,家电商品质量和售后服务情况仍不尽如人意,其存在的主要问题有:一是销售的产品质量不高,三包期内不按期

定执行,推诿扯皮规避法律责任;二是退换货设置门槛,增加消费者退换货难度;三是检测机构少、检测费用高,难以满足消费者的维权需要;四是网购退货后故意拖延,迟迟不予退款;五是售后服务态度较差或客服电话无法接通等。

6 呼吁经营者加强行业自律诚信经营

针对2017年度投诉情况,石家庄市消费者协会提醒广大消费者,应尽量掌握一些消费维权知识,在消费行为中应做到理性消费、科学消费,并保存好购物凭证,以便更好地维护自己的合法权益。同时呼吁

为消费者提供商品和服务的生产者、经营者应加强自律,珍惜市场信誉,诚信经营,顾客至上,加强对售后服务工作人员的培训和管理,规范售后服务规定,打造专业性、纪律性强的售后服务队伍。

有关行政部门应加强广告的监管力度,使虚假广告无处藏身,不再欺骗、误导消费者。完善药品、医疗器械、保健食品宣传、销售的法律法规,加大对虚假宣传、销售药品、医疗器械、保健食品的处罚力度。

ofo小黄车已完成E2-1轮融资8.66亿美元 本轮融资由阿里巴巴领投

本报讯(记者任利)13日,ofo小黄车宣布完成E2-1轮融资8.66亿美元。本轮融资由阿里巴巴领投,灏峰集团、天合资本、蚂蚁金服与君理资本共同跟投。这是2018年共享单车行业由规模化增长转入精细化运营阶段获得的首次融资,刷新共享单车行业单笔融资纪录。

本轮融资采取股权与债权并行的融资方式。ofo小黄车在共享单车领域开创资产盘活先例,将在众多投资方支持下独立发展。

ofo小黄车创始人兼CEO戴威表示:“当前,以ofo为首的共享单车行业已由高速发展走向高质量发展的新

阶段。作为共享单车领域最具运营经验的公司,ofo将始终坚持用户第一的原则,通过技术革新和高效运维继续引领共享单车行业发展。”

此前,ofo每轮融资金额均创下共享单车行业领先,根据业内共享单车全球发展报告显示,ofo在中国和海外市场均稳居行业前茅,预计在未来两年内,ofo在全球还将拥有超过10亿骑行人口的潜在用户和增长空间。秉持低碳环保的发展理念,ofo不仅改变了人们短途出行的习惯,还通过对物联网及大数据技术的广泛运用,推动了城市的智慧化发展。