



工商总局发布 2017 年消费者投诉举报十大热点

瞅一瞅,你遇到过哪些?

14日上午,国家工商总局发布全国工商和市场监管部门2017年处理消费者投诉举报咨询情况分析。据统计,2017年全国工商和市场监管部门共受理消费者诉求898.61万件,同比增长11.2%。

据消保局局长周石平介绍,消费者投诉热点主要集中在服装鞋帽、家居家装、家用电器、通讯器材、交通工具、居民服务、餐饮住宿、互联网服务、文体娱乐、租赁服务等十个方面。具体如下:

1 服装鞋帽

2017年,全国工商和市场监管部门共受理服装鞋帽类投诉13.94万件,同比增长38.1%,增幅较去年同期提升了17.1个百分点。其中,服装投诉9.26万件,占66.4%;鞋帽投诉4.68万件,占33.6%。从投诉问题看,已处理的服装鞋帽类投诉中,涉及质量问题投诉5.68万件,占43.1%;涉及售后服务投诉2.48万件,占18.8%;涉及广告问题投诉1.88万件,占14.3%。消费者投诉的问题集中在商品质量、“三包”义务履行、涉嫌假冒知名商标等方面。

2 家居家装

2017年,全国工商和市场监管部门共受理家居家装类投诉13.78万件,同比增长37.8%,增幅较去年同期提升了10.9个百分点。其中,装修建材类投诉6.26万件,占45.4%;家具类投诉5.31万件,占38.5%;装饰装修服务类投诉2.21万件,占16.0%。从投诉问题看,已处理的家居家装类投诉中,涉及质量问题投诉4.30万件,占32.7%;涉及合同问题投诉3.57万件,占27.2%;涉及售后服务投诉2.47万件,占18.8%。消费者投诉的问题集中在:家具和装修材料质量、装饰装修服务水平、工期、价格、维修售后等。

3 家用电器

2017年,全国工商和市场监管部门共受理家用电器类投诉12.92万件,同比增长8.4%,增幅较去年同期下降了13.5个百分点。其中,空调器投诉2.89万件,占22.3%;电视机投诉2.63万件,占20.4%;家用小电器投诉1.57万件,占12.1%;电冰箱(冰柜)投诉1.44万件,占11.1%。从投诉问题看,已处理的家用电器类投诉中,涉及售后服务投诉4.64万件,占43.6%;涉及质量问题投诉4.32万件,占40.5%;涉及合同问题投诉1.07万件,占10.0%。投诉主要集中在空调器、电视机、家用小电器、电冰箱(冰柜)等常用家电,功能、质量及商品售后服务水平受到消费者普遍关注。

4 餐饮住宿服务

2017年,全国工商和市场监管部门共受理餐饮和住宿服务类投诉7.15万件,同比增长26.5%,增幅较去年同期上升了0.4个百分点。其中,餐饮服务投诉4.27万件,占59.7%;住宿服务投诉2.88万件,占40.3%。从投诉问题看,已处理的餐饮住宿类投诉中,涉及合同问题投诉1.70万件,占25.0%;涉及质量问题投诉1.25万件,占18.5%。消费者投诉的问题集中在:住宿服务存在预定酒店无故被取消、入住条件与宣传不符等问题,餐饮服务团购券限制使用或加价消费、饭店卫生状况不佳、结账时擅自涨价等。

5 以汽车及零部件为主的交通工具

2017年,全国工商和市场监管部门共受理交通工具类投诉14.40万件,同比增长16.2%,增幅较去年同期提升了16.4个百分点。其中,汽车及零部件类投诉最多,共11.88万件,占82.5%。从投诉问题看,已处理的交通工具类投诉中,涉及售后服务投诉3.78万件,占27.3%;涉及质量投诉3.75万件,占27.1%;涉及合同投诉3.61万件,占26.0%。消费者投诉的问题集中在汽车及零部件质量问题、售后服务、保险、贷款等方面。

6 以美容美发洗浴服务为主的居民服务

2017年,全国工商和市场监管部门共受理居民服务类投诉9.24万件,同比增长18.6%,增幅较去年同期下降了5.0个百分点。其中,美容美发和洗浴投诉5.21万件,占56.4%;摄影及扩印投诉1.39万件,占15.1%;洗染投诉1.16万件,占12.6%。从投诉问题看,已处理的居民服务类投诉中,涉及合同问题3.68万件,占41.1%;涉及质量问题1.16万件,占12.9%。消费者投诉的问题集中在:美容产品为三无产品、服务效果与宣传不符;衣服送洗后染色、开裂、缩水,要求赔偿未果;消费者办理了充值卡后,由于商家关门歇业、装修、转让、甚至关门跑路等原因,导致消费者无法享受服务等。

7 以手机为主的通讯器材

2017年,全国工商和市场监管部门共受理通讯器材类投诉12.19万件,同比增长3.2%,增幅较去年同期上升了8.6个百分点。其中,手机类投诉量最多,共11.99万件,占98.4%。从投诉问题看,已处理的通讯器材类投诉中,涉及质量问题投诉4.18万件,占36.1%;涉及售后服务投诉4.02万件,占34.8%;涉及合同问题投诉1.22万件,占10.6%。消费者投诉的问题集中在手机质量问题、合约机协议内容、“三包”义务履行等方面。

8 互联网服务

2017年,全国工商和市场监管部门共受理互联网服务类投诉6.55万件,同比下降1.0%,但仍占服务类投诉量的5.5%。其中,涉及网络接入服务的投诉量最多,共5.56万件,占互联网服务类投诉量的84.8%。从投诉问题看,已处理的互联网服务类投诉中,涉及合同问题投诉1.33万件,占20.6%;涉及质量问题投诉0.35万件,占5.4%。消费者投诉的问题集中在:互联网宽带接入后频发断网、维修服务拖延、乱扣费,网络游戏中账号被封或被盗、道具丢失等。

9 文体娱乐

2017年,全国工商和市场监管部门共受理文体娱乐类投诉5.81万件,同比增长53.0%,增速连续两年超50%。其中,文化娱乐服务类投诉4.65万件,占80.0%,主要集中在健身、参观游乐、放映服务等休闲娱乐领域;文化、运动娱乐用品类投诉1.16万件,占20.0%,主要集中在图书及文化用品等领域。从投诉问题看,已处理的文体娱乐类投诉中,涉及合同问题投诉2.80万件,占50.6%;涉及广告问题投诉0.48万件,占8.6%;涉及质量问题投诉0.45万件,占8.2%。消费者投诉的问题集中在:商家因未按时开业、店面装修、关门等原因无法正常提供服务,且拖延或拒绝退还预付费用;服务过程中存在健身房频繁更换教练、泳池水质不达标等问题;商家虚假宣传,实际体验效果与承诺不符等。

10 租赁服务

2017年,全国工商和市场监管部门共受理租赁服务类投诉3.29万件,是去年同期的8.9倍。其中,自行车租赁为主的租赁服务投诉量猛增至3.29万件,占总量的64.6%。从投诉问题看,已处理的租赁服务类投诉中,涉及合同问题投诉2.48万件,占78.0%。消费者投诉的问题集中在:自行车租赁服务中存在拖延或拒绝退还押金和余额、车辆故障太多、系统故障充值金额与实际不符、无法联系到客服等。(据人民网)

