

# 省工商局召开“3·15”新闻通报会,公布消费维权十大案例 今年将加强网购监管 我省将建“网购消费维权服务站”

**聚焦315**

3月13日,在湖南省2017年“3·15”新闻通报会上,省工商局副局长阳芳华介绍,2016年,我省各级12315全年受理

投诉总量为42760件,相较2015年的40804件,增长4.79%,已处理41705件,办结率为97.53%,较上年增长7.22%,调解成功25271件,为消费者挽回经济损失5833.10万元。

除消费者投诉十大热点、十大维权案例外,此次会议还公布了2016年流通领域商品质量监管十大案例。阳芳华表示,“未来,我们将用5年时间,着力建设和落实‘一承诺五制度’。”会上,湖南省消费者委员会公布了2017年消费维权年主题为“网络诚信,消费无忧”。

■记者 朱蓉 实习生 黄亚苹 通讯员 唐金惠

## 日用百货、电子电器投诉仍高居榜首

数据显示,2016年,我省工商行政管理部门和消委组织共受理消费者投诉66505件,处理63861件,为消费者挽回损失9135.67万元。在通报会公布的2016年我省消费投诉十大热点中,记者看到,日用百货、家用电子电器和交通工具分列前三位,共占总数的14.04%、10.84%和8.7%。

阳芳华介绍,日用百货和家用电子电器的投诉点主要为产品质量问题,而交通工具的投诉点则集中在反映合同、售后服务与产品质量问题,主要商品品类为服装鞋帽、电视机以及汽车及零部件投诉。

2016年3月30日,谢先生就曾致电长沙12315指挥中心投诉,称其在长沙奥克斯广场某苹果专卖店购买的手机是翻新机,要求商家处理未果,请工商部门帮助维权。

工商部门经核查,确认谢先生所购手机在售出之前已被激活使用,被投诉方隐瞒实情以新机出售,涉嫌消费欺诈。经双方调解后,被投诉方向谢先生当面致歉,退还货款6088元,赔偿9000元。

此外,也有家电在使用过程中出现质量问题。7月13日,聂女士站在厨房准备炒菜,点燃“帅王”牌家用燃气灶2分钟后,一团火球从燃气灶中喷出,造成聂女士全身大面积烧伤。

经医院诊断,聂女士自身64%三度烧伤,伴有吸人性损伤和低容量休克。与经销商和厂家多次协商未果后,聂女士家人向安乡县消费者委员会投诉。工作人员调查,该燃气灶具的质量不合格是引发此次事故的主要原因。经调解,由厂方、批发商、零售商一次性补偿消费者56万元。

## 网购退货卖家却“消失”,货到付款的快递公司赔

近年来,网络消费市场的快速发展,也导致了消费者对网购商品质量和服务投诉不断上升。阳芳华介绍,2016年二季度,省工商局对长沙、株洲、常德共12家第三方交易平台、两家电视购物仓库和两家实体店进行了专项抽查,抽检商品合格率为62.9%。此外,还对12家网络交易平台负责人进行了约谈,要求规范经营行为。

4月25日,市民刘女士网上订购苹果手机一台,约定货到付款。当手机送到后,刘女士当即付款3800元给某快递公司。三天后,发现手机功能及外表有差异,刘女士按约定将手机快递退回经营者后,经营者却失踪。

由此,刘女士向娄底市委星区消费者委员会投诉某快递公司。工商部门认为,快递公司收取手机款,与手机经营者是联合经营关系,经调解,由快递公司负责退还刘女士手机款3800元。

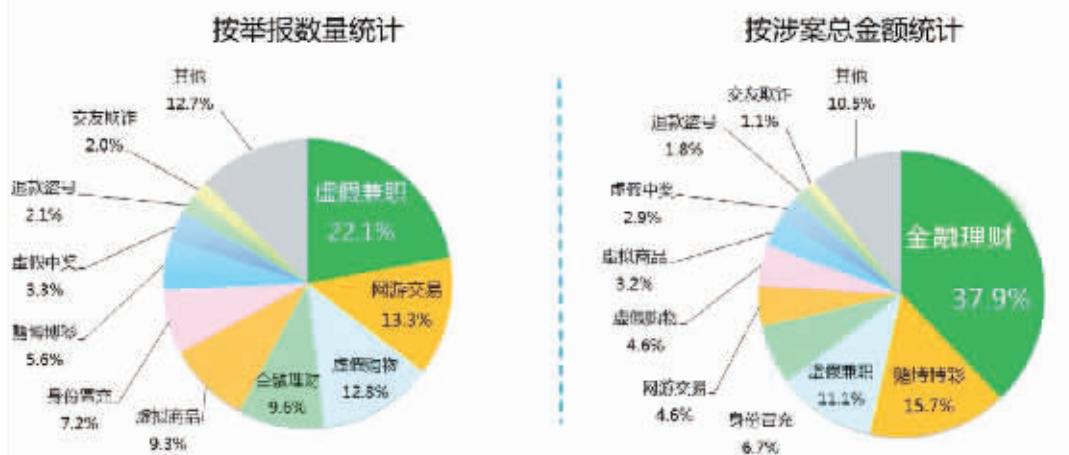
省工商局网络交易监督管理处副处长陶健接受三湘

都市报采访时表示,在该案例中,由于快递公司与网络经营方达成了代收货款的协议,表明双方存在契约关系,当经营方无迹可寻时,快递公司应该对此进行先行赔付。

现如今,以经营为目的的购物网站、APP种类繁多,消费者应如何才能避免权益受到损害?陶健表示,消费者应尽量在经工商登记注册的市场主体所经营的购物网站、APP进行消费,一是查看网站是否在页面醒目位置登载工商营业执照电子链接标识,且点击进入后公示的信息与该网站信息一致;二是通过工业和信息化部ICP、IP地址以及域名信息备案管理系统对网站域名进行查询,查看网站域名主办单位性质是否是企业并尽量从已经查实的网站提供的网址下载关联APP。

他同时建议,消费者要尽量通过正规的第三方支付平台进行交易的网站、APP进行消费,以确保当消费者权益受到损害时避免经济损失。

## 2016年主要网络诈骗维权举报情况分布



## 楼盘进行虚假学区房宣传

郴州的黄先生致电郴州市工商局12315指挥中心,称其2016年8月21日因销售人员称买房可就读附近名校,在郴州天龙站附近某楼盘交了1万元定金。但是,当黄先生与开发商签购房合同时,开发商却拿不出相关文件证明此房为学区房。而此后也发现,教育部门公布的资讯中该楼盘不在某名校学区内。经执法人员调查,消费者投诉情况属实。经调解后,开发商被判退还消费者定金1万元。

除学区、学位房纠纷外,也有消费者遇到了新房装修质量的烦心事。2016年1月,汪先生向岳麓区消费者委员会投诉称,2014年5月他与湖南省某装饰设计公司河西分店签订了一份房屋装修合同,合同金额146750元。完工后,在约定的两年保修期内,汪先生的新房先后出现10多次装修质量问题,他要求全面整改并进行相应补偿。经工商部门调解,该公司就存在的问题进行整改,并一次性补偿汪先生1.6万元。

另外,在公布的《2016年流通领域商品质量监管十大案例》中,分别涉及了郴州销售不合格摩托车案,没收违法所得外,处以罚款19540元;湘西自治州某超市销售不合格珠宝,除责令停止销售不合格商品外,处以罚款10800元等内容。

## 链接

### 今年将实施“5588”工程

今年,我省将加大对日常消费品的线上线下一体化监管,加强重点商品的质量检测和重点服务领域的维权工作。加强对网络交易商品监管,开展消费体验、调查点评、披露曝光等活动;搭建微信、互联网等维权举报渠道,在部分电子商务企业设立消费维权服务站,切实保护消费者的合法权益。

据省工商局副局长阳芳华介绍,2017年,我省工商部门将创建活动实施“5588工程”,即“一承诺五制度”,建立诚信公开经营承诺,落实社会评估评价制度、商品质量管理制度、消费者投诉处理制度、首问责任制和先行赔付制度。

## 维权连线

### 虚假兼职与金融理财成诈骗重灾区

3月13日,国内互联网安全公司360发布了2017年《中国互联网用户消费维权报告》(以下简称《报告》),通过大数据的形式,全面揭示了中国网民消费维权意识新态势,其中,湖南有789起诈骗维权举报。报告显示,从2016年猎网平台收到的全国各地电信网络诈骗维权举报情况来看,虚假兼职依然是维权举报数量最多的诈骗类型,共4550例,占比22.1%;从涉案总金额来看,金融理财类诈骗最高,达7411.4万元,占比为37.9%。

### 虚假兼职诈骗举报数量最多

长沙受害人乐乐登录二手闲置交易平台转转时,看上一台心仪的单反相机,便联系卖家交易,对方得知乐乐微信账户钱不够时,主动要求用支付宝交易,于是对方通过QQ发过来一个钓鱼网站链接,该网页与58官网一致,在交易时甚至发了58的短信验证,但转账后才发现被骗了,于是报警立案处理。

报告显示,从2016年猎网平台收到的全国各地电信网络诈骗维权举报情况来看,广东的用户举报数量最多,为2565起,其次为山东、江苏、河南和四川。湖南维权举报789起,在全国排名第九位。

在所有维权举报的诈骗案中,虚假兼职依然是举报数量最多的诈骗类型,共4550例,占比22.1%;其次是网游交易、虚假购物、金融理财、虚拟商品和身份冒充。而从涉案总金额来看,金融理财类诈骗最高,达7411.4万元,占比为37.9%;其次是赌博博彩诈骗,涉案总金

额3067.4万元,占比为15.7%;虚假兼职诈骗涉案总金额为2163.8万元,占比为11.1%。通过搜索大数据发现,快递、电商网站、电信、药品/保健品、食品安全、汽车、教育、网络游戏、数码产品、旅游是用户投诉的十大热点问题,其中快递服务和电商网站相关维权搜索量占比最大。

### 维权四成为90后南方人更“轻敌”

不同地区的人对于诈骗电话的识别能力有所不同。《报告》特别针对全国各省市用户的诈骗电话识别能力进行了分析。数据显示,上海人民堪称是最“精明”的人,仅用不到20秒就可以识破并挂断一个诈骗电话,识别力等级为1等,湖南用户要识别并挂断一个诈骗电话,平均需要30-35秒,识别力等级为4等,在全国排名第十七位。

《报告》显示,从网民的年龄上看,90后的网络诈骗维权举报者占所有总数的42.3%;其次是80后占比为36.1%。

使用浏览器的用户,通常在遇到虚假的购物、金融、赌博等钓鱼网站时,会得到网页风险提示。数据发现,依然有很多用户不顾安全提示,点开网站,这一行为很可能对自己的上网设备、资金财产造成巨大危害。

整体而言,广东地区无视风险提示依然点击的用户占比最高为20.4%,其次是福建、浙江,湖南以4.5%排在第七。“相对来说,面对风险提示,南方人比北方人更容易‘轻敌’,无视风险而继续操作。”专家解读道。 ■记者 杨田风