

湖南发布《2017消费维权蓝皮书》 教育培训成投诉新热点

我省今年首推线下7天无理由退换货

3月15日,在湖南省“3·15”国际消费者权益日纪念大会上,湖南省工商局、湖南省消费者委员会共同发布《2017湖南省消费维权蓝皮书》(下称《蓝皮书》),对我省2017年消费者维权投诉总体情况、投诉受理情况进行总结分析。数据显示,2017年度,全省工商系统12315机构共接收消费者投诉48.8284万件,较上年增长25.53%。
 ■记者 朱蓉

实体店维权占比高达九成

2017年,虽然互联网电子商务行业已高度成熟,并步入快速发展期,但实体店消费投诉仍占全省12315机构投诉超过九成。

数据显示,2017年,我省实体店消费投诉量达45616件,占比达91.37%,位居6项消费渠道投诉量榜首;而包括网络、电视、电话、邮购等其他平台消费投诉量总计占比仅8.63%。

《蓝皮书》分析认为,不同购物渠道之间的投诉量存在的巨大差异与消费者在实体店能够耳闻目睹或感受更多商品、服务的细节、有关信息,证据收集保存更加便利有关。此外,还与消费者追求个性化、差异

安全假冒投诉增幅最快

来自湖南省消费者委员会的统计数据则显示,2017年,全省消委组织共接待消费者来访咨询101685人次,受理投诉24936件,共解决了2344件,解决率为93.62%,为消费者挽回经济损失超过4099万元。

三湘都市报记者注意到,与2016年相比,全省消委组织接收消费者投诉结构出现了不小的变化。其中,涉及安全假冒、合同、计量方面投诉上升幅度分别高达43.07%、40.45%和36.59%,位居增幅前三名。

而在商品类投诉中,全省消委共受理16155件,其

教育培训成投诉新热点

近几年,随着房地产市场的升温,也推动了装饰装修行业的繁荣,消费者对装饰装修服务、建材商品类的投诉也越来越多。2017年,全省消委组织受理房屋装修及物业服务类投诉582件,较去年同期增加24.89%,其中质量问题229件、售后服务95件、合同问题91件,主要集中在房屋装修合同中承诺的装修内容与实际不符,导致装修工程反复返工;装修材料不合格

化的消费体验,对实体店消费要求更高有关。

全省12315机构接到的投诉中,按消费投诉涉及的类别而言,服务消费维权诉求为375610件,占比64.84%,而商品消费维权诉求为171673件,占比35.16%,而商品消费、服务消费综合消费维权投诉167367件,占比31.10%。

省工商局相关负责人认为,带有及时性、现场性特点的服务消费维权取证不易,这间接导致了举报、投诉的不易,而较高的占比也说明,近年来,消费者对服务消费的重视和消费需求日趋旺盛。

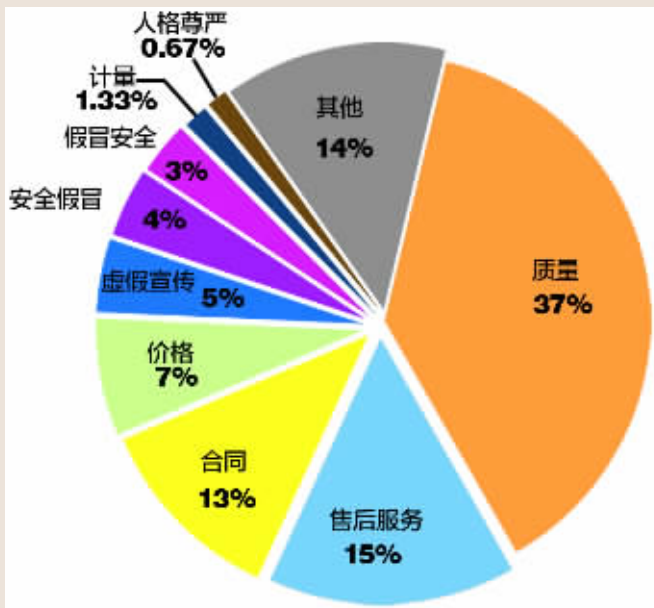
中,家用电器、交通工具、日用商品、食品和服装鞋帽类投诉位列前五。与2016年相比,首饰及文体用品类、交通工具类和食品类投诉增幅最大,分别为79.70%、63.18%和31.77%。

湖南省消委相关负责人透露,食品类投诉的热点主要集中在两方面,一是假冒伪劣食品,部分假冒伪劣食品对消费者人身财产安全带来严重威胁;二是有少数不法商家抓住消费者对健康的渴望,通过对保健食品功效的虚假宣传,诱使消费者以高价购买只具有普通保健作用的保健食品。

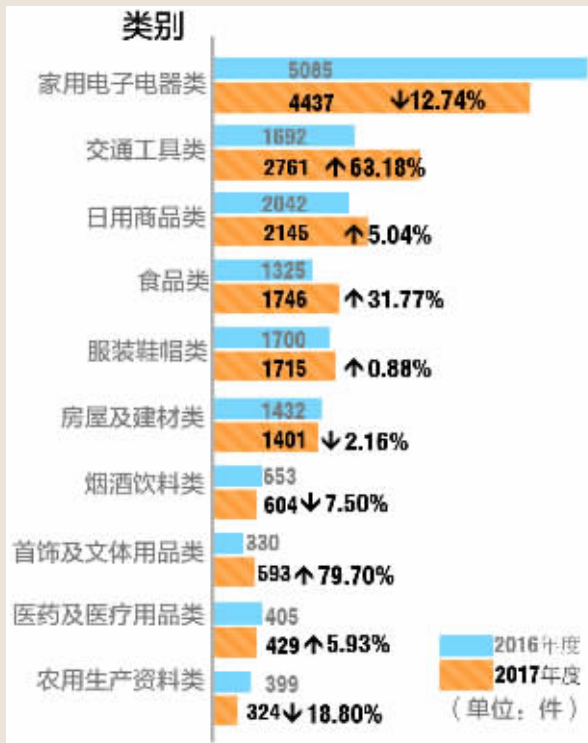
危害人身安全等问题。

《蓝皮书》显示,2017年,全省消委组织受理教育培训服务类投诉188件,较去年同期增加51.61%,成为新的投诉热点。省消委负责人透露,在受理的教育培训服务投诉中,主要问题有虚假宣传、随意编造教师资历和经验;部分培训机构没有合法资质,违规开展教育培训;涉嫌“霸王条款”,消费者一旦交费很难退还,部分机构存在乱收费现象等。

全省消委组织接收消费者诉求结构



商品类投诉(消委)数量变化表(单位:件)



首次推行线下“7天无理由退换货” 成立十个行业协会消费者投诉站

省工商局副局长李沐表示,2018年,将监督落实网购七日无理由退货制度,推进线下无理由退货工作。

在此次大会上,包括快乐购物股份有限公司、长沙通程电子商务有限公司、平和堂(中国)有限公司、湖南友阿云商网络科技有限公司、步步高电子商务有限责任公司、湖南苏宁云商有限公司、大农科技股份有限公司等十家企业作为我省诚信企业代表进行现场承诺。三湘都市报记者注意到,在企业的诚信宣言中也特别提到,将畅通消费者诉求渠道,及时处理消费纠纷,推行线上线下7天无理由退货制度,建立消费纠纷快速和解机制、先行赔付制度。

此外,省消费者委员会还向十家行业协会进行了行业协会消费者投诉站授牌,分别是:省室内装饰协会、省室内环境净化行业协会、省保险行业协会、省环境保护产业协会、省汽车维修与检测行业协会、省美容美发化妆品行业协会、省硅藻泥行业协会、省食品行业联合会、省房地产业协会、省通信行业协会。

案例 遇到这些“坑” 记得要维权

3月15日,湖南省工商局副局长李沐公布了我省2017年的十大消费维权案例,以对全省消费者在消费过程中进行提示。他要求,接下来,要进一步提高经营者诚信度、消费环境安全度和消费者满意度。

游客被冒充方特官网欺骗案

2017年5月,卜先生通过明确写明“方特官网”的网站办理了方特欢乐世界年卡,并预订了5月2日门票,但因故无法成行。该网站提出退票需付50元费用的要求,并拒绝提供网站经营地址。经执法人员调查,该网站为株洲某某信息公司冒充方特官网销售门票。株洲市工商局依法责令当事人立即关停假冒网站、停止侵权行为、停止发布虚假广告,处以罚款,并零费用提供卜先生方特欢乐世界门票。

汽车消费遭捆绑欺诈案

2017年2月,扶某在郴州某汽车销售有限公司贷款14万元购买一辆20万元的汽车。销售员向某要求扶某在店内买精品装饰等付费19800元,另代金融公司收取利息8400元。3月9日,向某以提车为由收走预交款收据。所谓代收利息无任何凭据。扶某到郴州市消费者委员会投诉。经调解,该汽车销售公司退回扶某代收利息8400元,退还强行捆绑销售的费用。

老年消费者退还蚕丝被案

2017年4月17日,益阳市工商局赫山分局接到电话,称泥江口镇有商家利用免费发放礼品的方式,忽悠老年人高价购买蚕丝被。执法人员赶赴现场责令商家停止虚假宣传,当场退还20位老人购蚕丝被款8.4万元。4月19日,工商执法人员经逐一查实,再次帮助19位老人收回上当购买的蚕丝被款7.98万元。

购物抽奖玉器打折猫腻案

2017年6月20日,张女士在常德春天百货店购物,付款时被告知,可在店内的玉石销售柜台参与抽奖。张女士抽中了“一等奖”,可以一折购买任意一款玉石产品。随后,张女士购入一款玉镶金吊坠。回到家后,张女士怀疑被欺骗,便向常德市消委投诉。经调解,张女士原价退回吊坠。

汽车合格证“不合格”案

2017年初,张女士在某4S店购买了一辆汽车,但在车管所上牌时,多次因合格证问题无法办成。张女士向张家界市消委投诉,要求商家退车退款。经调解,商家重新提供合格证,汽车已上牌。

连线