

12315 消费者投诉举报数据 分析报告

第 1 期

云浮市消费者权益保护委员会（云浮市 12315 投诉举报中心）

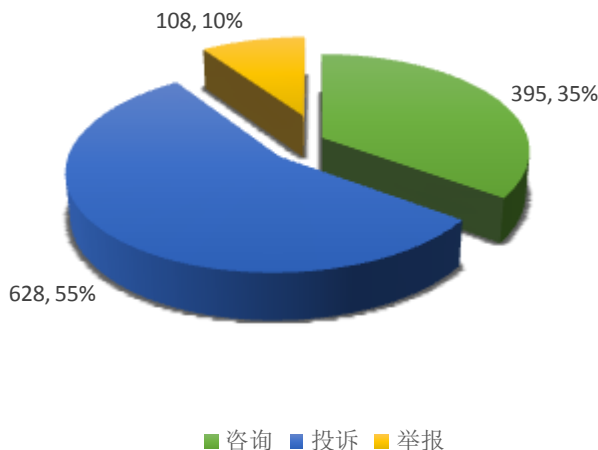
2018 年 3 月 30 日

2017 年度 12315 消费者投诉举报数据分析报告

一、总体情况

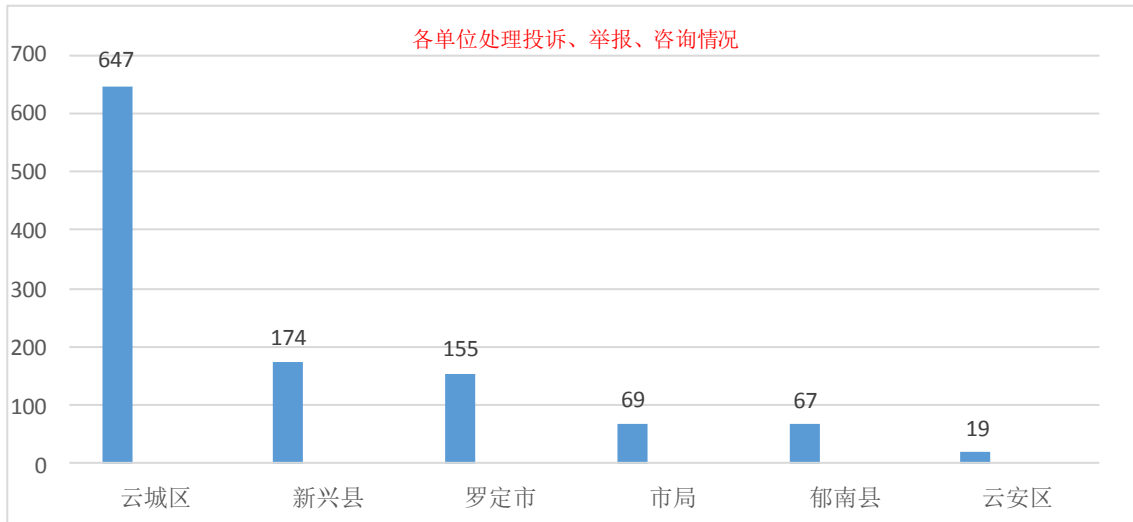
2017 年全市 12315 工作机构紧紧围绕《中华人民共和国消费者权益保护法》贯彻实施，以深化机构改革和职能转变为契机，加强消费维权机制建设和商品服务监管，认真履行消费维权监管职责，严厉打击销售假冒伪劣商品、不合格商品以及服务领域侵害消费者权益违法行为，为保障市场消费安全，服务改善民生，促进经济平稳较快发展和维护社会和谐稳定发挥了积极作用。全市 12315 工作机构处理消费者诉求共计 1131 件，其中咨询 395 件、投诉 628 件、举报 108 件，分别占总量的 35%、55%和 10%。投诉和举报的法定时限办结率为 100%。（见图一）

2017年度年理咨询、投诉、举报基本情况（图一）



二、各县（市、区）处理消费者诉求情况

各县（市、区）处理投诉、举报、咨询情况：（图二）



从各县（市、区）处理消费者诉求情况来看，处理量最大的是云城区，占全市总量的 57.2%，其他依次为新兴县、罗定市、市工商局、郁南县、云安区。（见图四表二）

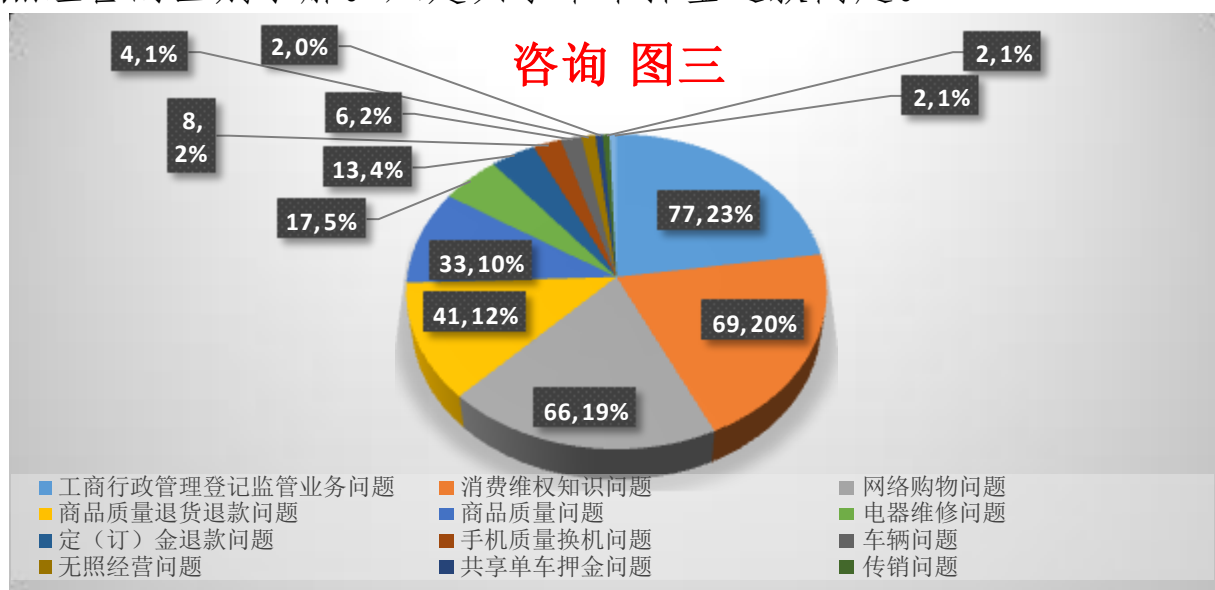
三、咨询分析

2017 年共接收消费者咨询 395 件。咨询量依次为：工商行政管理登记监管业务问题 77 件，消费维权知识问题 69 件，网络购物问题 66 件，商品质量退货退款问题 41 件，商品质量问题 33 件，电器维修问题 17 件，定（订）金退款问题 13 件，手机质量换机问题 8 件，车辆问题 6 件，无照经营问题 4 件，共享单车押金问题 2 件，传销问题 2 件，预付卡消费问题 2 件。

其他类咨询 55 件，占咨询总量的 13.92%。（见图三）

咨询的主要问题一是涉及企业登记注册监管、消费维权知识、服务消费监管、商品质量监管、投诉举报处理、维修和售后服务、退货退款等方面，而企业登记注册监管方面问题最多，这主要是商

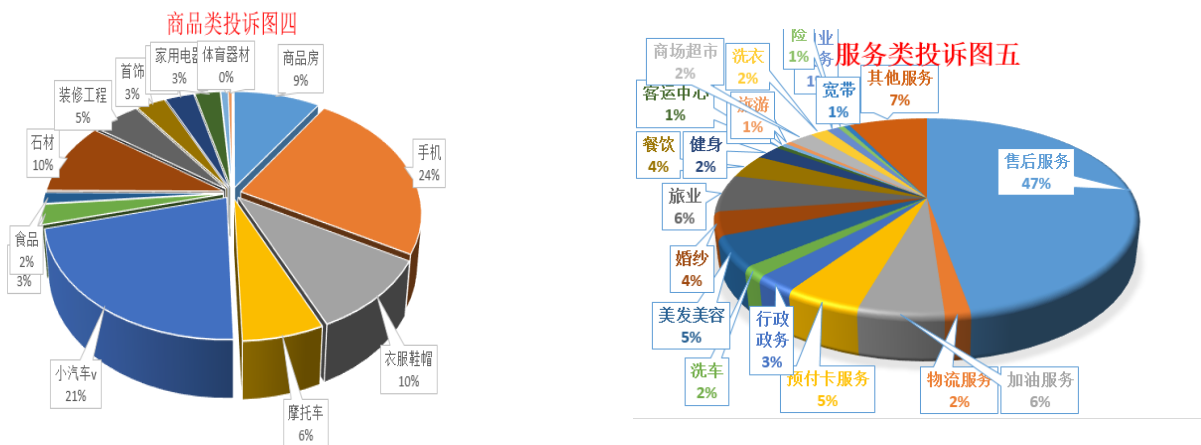
事登记制度改革以后，随着登记条件的放宽，登记门槛大幅降低，越来越多的企业来电咨询企业注册登记新政、办理工商事务预约以及企业年度报告的操作方法，以及一址多照监管等问题。其次随着工商行政管理法律法规宣传和普及，广大消费者对消费维权知识、服务消费监管、商品质量监管、投诉举报处理、维修和售后服务、退货退款等方面认知和需求。二是网络购物问题咨询呈上升现象。主要是在信息社会下，网上购物成了一种时尚，利用网络，人们可以轻松快捷地买自己需要的商品，但同时也带来了麻烦，如个人信息不安全、货物质量、退货换货等问题，以至不少消费者致电询问了解如何处理商家迟发货、货物质量差、货不对板、货物变质、退货产生的邮费由谁负责等网购过程中出现的问题。三是定（订）金问题。这主要是消费者在购置商品房和车辆前或者后，迫切想了解“定金”“订金”的区别。四是传销行为和预付卡消费问题。传销行为和预付卡消费的问题在广大消费者认知度不断提高下，此方面的问题逐渐减少。五是无照经营问题。其主要是消费者对无照经营和亮照经营的区别了解。六是共享单车押金退款问题。



四、投诉分析

(一) 投诉总体情况

2017年受理消费者投诉总量628件，其中商品类投诉265件，占投诉总量的42.19%；服务类投诉180件，占投诉总量的28.66%；其他投诉183件，占投诉总量的29.14%。商品类投诉较多，且又集中在商品房、小汽车、手机、衣服鞋帽等商品消费领域，占投诉总量的25.31%。（见图四图五）



(二) 商品类投诉情况

2017年商品类投诉265件，投诉量居前5位的依次是：通讯器材、交通工具、服装鞋帽、装修建材、商品房（见图四）。

商品类投诉居前五位类别中，除通讯器材、服装鞋帽、装修建材是消费者历年投诉的主要项目外，交通工具、商品房类别的投诉是今年较为突出的并呈上升的趋势，这主要是人们收入不断提高后，生活水平也随之提高，小汽车、商品房已经不是奢侈品了。

热点一：通讯器材。通讯器材仍排在第一位。

2017年通讯器材类投诉达63件，占商品类投诉总量的24%，位居商品类投诉第一位。消费者反映的问题主要集中在四个方面：即

售后服务水平差、销售者不履行三包责任、商家虚假宣传、夸大手机功能、手机质量难保证。“很多拨打 12345（12315）电话的消费者，大都是反映手机的售后服务维修时间长，维修人员素质低，不能准确及时地判断故障原因，同时还以各种名目要求多收费、乱收费。此外，由于现在的手机质量难保证，很多消费者都表示新买的手机有划痕，手机内存有图片；所购正版手机为水货、山寨机、翻新机等情况也时有发生。”

热点二：交通工具。汽车类投诉量呈上升的趋势。

汽车类投诉 56 件，占商品投诉总量的 21%，位居商品类投诉第二位，并呈上升的趋势。其中家用汽车质量及其零部件是投诉的主要方面，投诉聚焦在以下三个方面：①发动机、变速器、中控设备、刹车系统等汽车核心部件出现质量问题；②定（订）金约定不明确或商家违约时不退还（订）定金，合同约定提车时间和赠送项目不明，交车时不能提供车辆合格证等；③商家拒绝或拖延履行三包义务，承诺不能兑现，更换零配件时间长，车辆屡修不好等问题。

热点三：商品房。商品房投诉同样呈上升态势。

商品房投诉 24 件，虽排名第三位，但投诉量呈上升的趋势。投诉问题主要集中在订（定）金、质量、安全、价格、计量、广告、营销合同纠纷等，其中营销合同纠纷投诉高达 6 起。商品房销售不规范、购房者受误导、不平等条款较多，是商品房投诉升温主要因素。商品房投诉虽然不比通讯器材、交通工具多，只占商品投诉总量的 9%，但却是维权难度大，维权成本很高的一种消费纠纷，这其中既有消费者购房考虑不充分的问题更有商家“忽悠”消费者的问

题。消费者自身的主要问题是：请求退购房订（定）金，被拒绝。主要表现①在没有充分了解楼盘内外环境的情况即匆匆交付购房订（定）金，之后发现楼盘并不理想时即后悔，要求退订（定）金，被拒绝；②只看楼盘图纸即付购房订（定）金，当看到实际楼盘后发现楼盘并不理想时即后悔，要求退订（定）金，被拒绝；③交付购房订（定）金后，再找风水先生“看风水”，被风水先生认为该楼盘不适合自己的居住后即后悔，要求退订（定）金，被拒绝；④交付购房了订（定）金后，到银行办理购房贷款不成功，要求退订（定）金，被拒绝。商家的问题：商品房质量、广告夸大和虚假误导、合同违约以及承诺不兑现、面积任意“涨水”“缩水”、“一地方两卖”、产权证难办理等等问题。主要表现在①墙体开裂、漏水、渗水、偷工减料、管道渗漏、建筑才质差等等；②广告语言表述模棱两可，以“低”起价做诱饵，生活小区绿化以及配套设施宣传失实；③一再延期交房，按合同约定可以退房，实际上难以兑现。如云城区的臻 X 园存在迟迟未能将商品房交付消费者的现象；④商品房的实际面积计算依据不透明、一“地方”两卖。如云城区的金 XX 湾出现商家将“露台”同时销售给两个业主的情况；⑤一些开发商不具备开发和销售商品房的资格，或者工程质量问题，又或者消防不能达到验收的标准，使得消费者无法办理产权证。如罗定市的东 XX 珠，在 2013 年 10 月开盘销售商品房，但业主至今没有获得产权证。

（三）服务类投诉情况

2017 年服务类投诉 180 件，投诉量居前五位的是：售后服务、餐饮和住宿服务、加油服务、美容美发服务、预付卡服务

(见图五)。

其中售后服务投诉 85 件，占服务类投诉总量的 47%，售后服务投诉主要集中在手机、汽车、电视机、摩托车等。消费者反映的主要问题有服务质量不达标、不履行“三包”服务、维修时间长、维修次数多、故意拖延或无理拒绝、拖延上门服务。餐饮和住宿服务的投诉各占服务类投诉总量的 4%和 6%，消费者主要反映服务业的服务态度差、预定的房间未入住却不能退、宾馆酒店设施安装不稳伤及顾客、押金退还、停车安全等问题。加油站服务投诉占服务类投诉总量的 6%，消费者主要反映短斤少两、付款不支持刷卡、油品质量等问题。美容美发服务占服务类投诉总量的 5%，消费者主要反映是美容过程人身安全、服务态度差、质量差问题。预付卡服务占服务类投诉总量的 5%，消费者主要反映的是办理预付卡后才知各种消费限制、收取一定数量预付卡（资金）即将店铺关闭走人等问题。

热点四：手机售后服务。手机售后服务类投诉“高烧不退”。

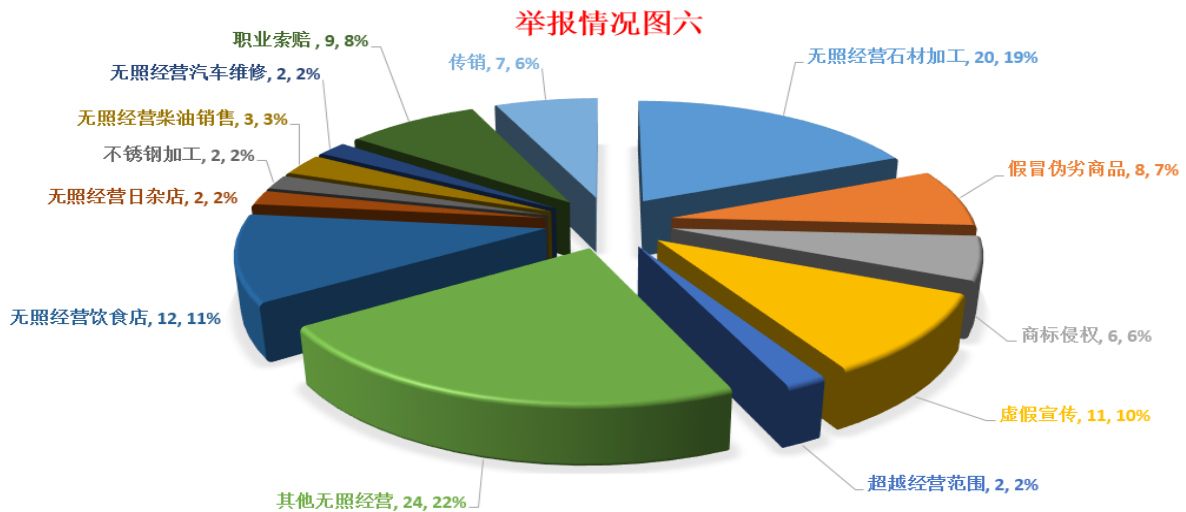
手机售后服务投诉历年居高不下，除售后服务人员技能差及维修技术力量不够、承诺的维修时间不能按时兑现等情况外，还存在着换旧零件、不提供修理记录、不提供备用机、修理质量差、售后维修部推卸修理责任等售后服务“五恶行”现象，这也是消费者最不满商家的 5 种“恶行”。手机售后服务类投诉“高烧不退”的原因是手机“质检”问题，“质检”目前已成为制约消费者手机维权的“瓶颈”，首先，厂家授权服务部检测公正性遭到质疑，其次，权威检测费用过高。目前凡是手机检测最低也需要上千元的费用，这笔检测费甚至比手机价格还高。

热点五：汽车售后服务。汽车服务类投诉升温。

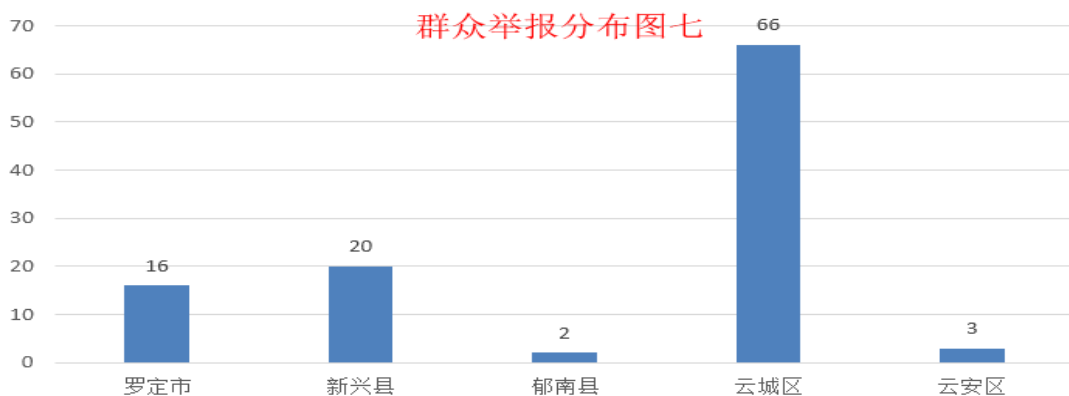
随着汽车的普及汽车服务类投诉量不断增加，2017年处理汽车售后服务类投诉23件，占售后服务类投诉总量的27.05%，消费者主要反映的问题是：4S店不履行三包义务、不履行售后承诺、同一质量问题多次维修、售后在三包期内收费修理等问题。主要表现在以下3个方面：①4S店承诺3年或者行驶10万公里免收取修理费，却不兑现；②新购车辆故障频频，4S店屡修不好；③承诺更新车辆导航，4S店不兑现等现象。造成汽车服务投诉增加的原因除人们车辆拥有量不断递增外，主要是4S店的“唯一”性，消费者在我4S店买车就得回来我这里修理故障，而且服务态度特别“犟”，同时还忽悠消费者短时间内更换机油和机油滤清器、油路清洗、清洗发动机舱、清洗节气门、清洗喷油嘴、室内杀菌，以至消费者每次到4S进行车辆“保养”少则几百元，多则几千元。其实消费者只需要根据官方的保养手册进行保养就可以了，了解清楚后再去做保养，而且自己要有主张，不要不明不白就听信别人，白花钱不说，好好的发动机拆了装装了又拆，弄不好还会造成车辆安全隐患。

五、举报分析

（一）2017年共接收群众举报108件。其中，无照经营类举报65件，假冒伪劣商品类举报8件、传销举报7件，商标权权6件、虚假宣传11件，职业索赔9件，超越经营范围2件。（见图六）。



(二) 无照经营举报 65 件，占举报总量的 60.18%。其中罗定市 9 件，新兴县 6 件，郁南县 2 件，云城区 41 件，云安区 1 件（见图七）。无照经营行为举报以云城区最多，占无照经营总量的 63.07%，其中无照石材加工有 20 件，占无照经营总量的 30.76%，无照经营餐饮（大排档）举报 10 件，占无照经营总量的 15.38%。工商局云城分局应加大市场经营行为检查力度。



(三) 职业索赔（职业打假）9 件，占举报总量的 8.33%。其中新兴县 8 件，占举报总量的 7.4%。职业索赔（职业打假）在云浮地区有逐渐升温的趋势，职业索赔（职业打假）人主要以“产品销售名列全国第一”、“陶瓷十大品牌 XX 市十大陶瓷品牌”、“第一”、

“唯一”等等这些涉嫌违法的商品广告用语为切入口，不断四处出击，知假买假，以向工商部门或食药监部门举报和向法院起诉为要挟，要求店家赔偿，甚至有的职业打假人采取“掉包”的方式“打假”，即直接将假货放到便利店后再购买索赔且无休无止，大多商家选择私了。目前职业索赔（职业打假）人已把新兴县的不锈钢产品和凉果作为他们的主要打假对象，对此新兴县工商局应进一步加大对本地商品包装标识以及商品广告用语监查和规范力度，服务广大企业，服务广大消费者。