消保工作简报

**（2017）第7期**

|  |
| --- |
| **昭通市工商行政管理局消保科 市消协办公室 2017年10月9日** |

**二〇一七年三季度昭通市消协组织受理**

**投诉情况分析**

1. **投诉基本情况**

根据昭通市消协组织受理投诉情况统计，2017年三季度共受理调解消费者申（投）诉69件，办结64件，办结率93%；举报13件，办结12件，办结率为93%，直接为消费者挽回经济损失3.53万元；接受消费者咨询115人次。

**（一）投诉性质分析**

根据投诉性质划分，质量问题投诉24件，占35%；虚假宣传13投诉件，占19%；其他类11件，占16%；售后服务问题投诉10件，占15%；合同类投诉7件，占10%；安全类投诉3件，占4%；计量类1件，占1%；其中，质量、虚假宣传、其他、售后服务、合同占据了消费者投诉的前5名。（见下图）

投诉性质分析统计图

**（二）投诉类别分析**

三季度，商品类投诉前五位分别为：食品类投诉10件、交通工具类投诉10件、服装鞋帽类投诉9件、家用电子电器类投诉8件、日用商品类投诉8件，占比15%、15%、13%、12%、12%。服务领域方面，生活、社会服务类、公共设施服务、互联网服务、文化、娱乐、体育服务、房屋装修及物业服务占据了消费者投诉的前5名,分别占13%、6%、4%、3%、1%。

**投诉类别统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **商品类** | **数量（件）** | **百分比** | |
| 家用电子电器类 | 8 | 12% | |
| 服装鞋帽类 | 9 | 13% | |
| 食品类 | 10 | 15% | |
| 交通工具类 | 10 | 15% | |
| 日用商品类 | 8 | 12% | |
| 房屋及建材类 | 1 | 1% | |
| 首饰及文体用品类 | 2 | 3% | |
| **服务类** | **数量（件）** | **百分比** |
| 电信服务 | 0 | 0% |
| 互联网服务 | 3 | 4% |
| 邮政业服务 | 1 | 1% |
| 文化娱乐体育服务 | 2 | 3% |
| 房屋装修及物业服务类 | 1 | 1% |
| 生活、社会服务类 | 9 | 13% |
| 公共设施服务类 | 4 | 6% |
| 教育培训服务 | 1 | 1% |
| 合计 | 69 | 100% |

**二、投诉热点分析**

**（一）交通工具类、服装鞋帽类、食品类占比高**

1、三季度我市消费者协会共受理食品类投诉10件，占总投诉量的15%。其中食品投诉5件，占投诉总量的7%，占食品类投诉的50%。其他类投诉5件，占投诉总量的7%，占家用电子电器类投诉的50%。

食品类投诉主要表现在食品广告这一问题。如：消费者通过淘宝网购买的食品没有商家宣传网页上的所说的功效，存在虚假宣传情况，要求商家赔偿，消费者只能找到消协组织请求帮忙处理。

案例一：消费者王某在天猫购物平台上购买了某商家的产品，但是收到货以后发现食品并没有商家承诺的可以治疗冠心病、高血压的功效，仅是普通食品，认为商家利用虚假广告故意诱导其购买商品，要求商家赔偿损失，请求消协组织帮助解决。经消协组织调查了解，王某购买的商品的商家的确在网页上涉及虚假广告情况，经过组织双方调解协商，商家负责人表示愿意对消费者进行赔偿，并立即更改网页上的广告宣传内容，自觉履行经营者的义务。

2、服装、鞋帽类的投诉热点主要体在质量问题及售货服务上，服装4件，鞋5件，共有9件。问题主要是服装在穿着很短时间内就出现严重的质量问题，但商家不同意退换货。

案例二：李先生在一家皮鞋品牌专卖店购买一双皮鞋，价格398元。但才穿了一个星期不到鞋子严重掉漆，于是消费者找到商家要求换货，但是商家以鞋子掉漆是消费者人为原因造成的为由不予换货，消费者认为不合理，故向工商部门投诉。经消协调查调解后，商家愿意做换货处理，消费者表示满意。

**（二）生活、社会服务纠纷成热点**

2017年三季度，我市消费者协会共受理生活、社会服务类投诉9件，占总投诉总量的13%，其中保养和修理服务投诉3件，占生活、服务类33%，住宿服务投诉2件，占生活、服务类22%。

消费者反映的主要问题有：1、将汽车开到修理店修理后，才开出来又出现同一质量问题；2、去酒店住宿，交了房费后发现住宿条件不好，想要退房，商家不处理。

案例三：消费者张某来电称，他的汽车出现问题，开到修理厂修理后才开了几天汽车又出现同一问题，找到修理厂要求重新免费修理，商家不愿意，故向消协组织投诉。消协组织接到消费者投诉后，组织双方进行调解，商家最终同意免费为消费者修理汽车。

送：省局消保处，省消协，市局领导，市局各科、室、支队。

发：各县、区市场监督管理局，各县、区消协。

责任编辑：吕晓雯 编辑、校对：杨利瑶