消保工作简报

**（2017）第8期**

|  |
| --- |
| **昭通市工商行政管理局消保科 市消协办公室 2017年12月20日** |

**二〇一七年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年共受理调解消费者申（投）诉325件，办结320件，办结率98%；举报62件，办结60件，办结率为97%，直接为消费者挽回经济损失95万元；接受消费者咨询785人次。

1. **投诉性质分析**

根据投诉性质分析（如图所示），质量92件，占30.16%；售后服务73件，占23.93%；其他67件，占21.97%；合同32件，占10.49%；虚假宣传31件，占10.16%；安全4件，占1.31%；计量4件，占1.31%；假冒1件，占0.33%；人格尊严1件，占0.33%；价格0件，占0.00%；其中，质量、售后服务、其他、合同、虚假宣传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**

2017年，商品类投诉前五位分别为：交通工具类51件，家用电子电器类49件，服装鞋帽类43件，食品类38件，日用商品类25件，分别占比16.72%、16.07%、14.10%、12.46%、8.20%。服务领域方面，生活、社会服务类、互联网服务、公共设施服务、文化、娱乐、体育服务、教育培训服务占据了消费者投诉的前5名，分别占12.79%、3.28%、1.97%、1.31%、1.31%。

**投诉类别统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **商品类** | **数量（件）** | **百分比** | |
| 家用电子电器类 | 49 | 16.1% | |
| 服装鞋帽类 | 43 | 14.1% | |
| 食品类 | 38 | 12.5% | |
| 交通工具类 | 51 | 16.7% | |
| 日用商品类 | 25 | 8.2% | |
| 房屋及建材类 | 11 | 3.6% | |
| 首饰及文体用品类 | 7 | 2.3% | |
| 烟、酒和饮料类 | 1 | 0.33% | |
| 农用生产资料类 | 1 | 0.33 | |
| **服务类** | **数量（件）** | **百分比** |
| 电信服务 | 3 | 0.98% |
| 互联网服务 | 10 | 3.3% |
| 邮政业服务 | 3 | 0.98% |
| 文化娱乐体育服务 | 4 | 1.31% |
| 房屋装修及物业服务类 | 2 | 0.66% |
| 生活、社会服务类 | 39 | 12.79% |
| 公共设施服务类 | 6 | 1.97% |
| 教育培训服务 | 4 | 1.31% |
| 保险服务 | 3 | 0.98 |
| 旅游服务 | 2 | 0.66% |
| 金融服务 | 1 | 0.33% |
| 销售服务 | 1 | 0.33% |
| 其他商品和服务 | 1 | 0.3% |
| 合计 | 305 | 100% |

**二、投诉热点分析**

**（一）交通工具类、家用电子电器类、服装鞋帽类占比高**

1、2017年我市消费者协会共受理交通工具类投诉51件，占总投诉量的16.72%，其中汽车及零部件投诉35件，占交通工具类投诉的68.7%；摩托车及助力车投诉5件，占交通工具类投诉的9.8%。

交通工具类投诉主要表现在汽车定（订）金这一问题。如：消费者订购车辆交付定（订）金后，因为各种原因无法继续购买，因此向商家要求退还定（订）金等费用。但由于消费者不清楚定金与订金的区别，只能找到消协组织请求帮忙处理。

案例一：消费者陈某于2017年10月19日在昭通某4s店交付了1000元订金用于订购汽车，后来消费者不想购买车辆，找到商家退还订金，商家称除非再找个人买车，否则订金不予退还。依照法律规定，订金是一种支付手段，相当于预付款，在合同没有得到履行的情况下，都要原数返还。经消协工作人员调查调解后，双方达成一致，商家退还订金。消费者表示满意，无异议。

2、服装鞋帽类的投诉热点主要体现在质量及售后服务上，服装投诉17件，占服装鞋帽类投诉的39.5%；鞋投诉21件，占服装鞋帽类投诉的48.8%。问题主要是穿着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：消费者王先生于2017年10月4日在某品牌专卖店以849元的价格购买了一件夹克，当时商家承诺衣服不会起球，如果衣服起球的话可以退换。消费者穿了之后衣服起球严重，找到商家，商家以衣服没有质量问题为由，拒绝退换。经消协工作人员调查了解后，找到双方进行调解协商，后双方达成一致一件，商家同意退款。消费者表示满意，无异议。

**（二）生活、社会服务纠纷成热点**

2017年，我市消费者协会共受理生活、社会服务类投诉39件，占总投诉总量的12.8%，其中住宿服务投诉8件，占生活、服务类投诉的20.5%；洗涤、染色投诉7件，占生活、服务类投诉的17.9%；保养和修理服务投诉6件，占生活、服务类投诉的15.4%。

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，商家不予处理；3、去干洗店干洗衣物时，商家将衣物不慎染色，消费者要求赔偿，双方无法达成一致意见。

案例三：消费者李某来电称其于2017年5月15日在某干洗店干洗了一件衣服（价值1500元），商家在晾晒的过程中使衣服染色，商家将衣服多次干洗后还是无法洗干净，消费者要求商家赔偿一件同款衣服遭到拒绝。经消协工作人员调查调解后，商家赔付消费者700元人民币。消费者表示满意。

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