

# 2017年市工商局12315共受理消费者咨询、申诉、举报11411件 服装鞋帽和电信服务成申诉热点



漯河市“3·15”新闻发布会现场。

□文/图 本报记者 王培 杨旭  
实习生 冯宇

3月14日上午,漯河市“3·15”新闻发布会在市工商局举行。记者从发布会上获悉,2017年市工商局12315申诉举报指挥中心通过来电、来访等方式,共受理消费者咨询、申诉、举报11411件。其中,服装鞋帽和电信服务分别位列商品类申诉和服务类申诉首位。

### 受理量总体增长15.95%

据介绍,2017年,市工商局共接受消费者咨询7701件、申诉3465件、举报245件。已处理申诉3457件,处理率99.77%,申诉涉及争议金额134.99万元,挽回经济损失金额84.26万元;已处理举报245件,处理率100%。

与2016年同期相比,2017年受理量总体增长了15.95%。受理的咨询量增加

了496件,增长6.88%;申诉量增加951件,增长37.83%;举报量增加123件,增长100.82%。

2017年共受理申诉3465件,其中商品消费申诉2050件,占申诉总量的59.16%;服务消费申诉1415件,占申诉总量的40.84%。

消费申诉热点主要集中在服装鞋帽、手机、汽车、电视机、空调等商品质量问题及电信服务、洗染、快递等服务方面。其中,服装鞋帽和电信服务分别位列商品类申诉和服务类申诉首位。

### 服装鞋帽、电信服务成申诉“重灾区”

“2017年全市12315系统共受理日用百货类商品申诉515件,其中仅服装鞋帽类商品申诉就达303件,占日用百货类申诉的58.83%,高居商品类申诉榜首。主要是这类商品与群众生活息息相关、消费量大、更新淘汰率高。”据市工商局相关负责人介绍,消费者反映的主要问题有:服装短时间内出现面料起球、褪色、变形、开线、破洞等,鞋类商品出现脱胶、脱皮、断底、断面、内里破损开裂等。

在电信服务方面,2017年全市12315系统共受理申诉486件,位居服务类申诉首位。电信服务商未经消费者同

意擅自开通套餐业务,或者以前期免费试用方式向用户宣传推广,当试用期期满后,未经用户同意单方面以默认方式继续为用户提供相应的服务,并收取费用;网络宽带出现故障,维修不及时;宽带套餐无故更改、计费出现错误;消费者办理宽带业务,商家迟迟不予办理安装等问题,引发消费者不满。

### 虚假宣传也是市民申诉热点

除了服装鞋帽、电信服务,汽车、手机消费以及商家的虚假宣传也是市民申诉的热点。

统计数据显示,2017年度我市共受理汽车消费申诉431件,受理有关移动电话类申诉172件,受理虚假宣传类申诉295件。近年来,对于经营者利用广告或者其他方法,对商品的质量、制作成分、性能、用途、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传,越来越引起市民的关注和重视。消费者反映的主要问题有:电商平台广告宣传功效与实物不符,使用绝对化用语;商家采取“抽奖”“存话费送手机”等营销方式吸引消费者消费后,赠送、中奖的商品与宣传不符或不兑现奖品;商家以举办健康讲座、免费治疗、免费送药等名义吸引消费者,销售保健品时夸大其功效,误导老年消费者等。



**老凤祥**  
SINCE 1848



3·15 国际消费者权益日



## 百年品质 诚信服务

热烈祝贺漯河老凤祥  
荣获2017年度漯河消费者满意的  
3·15诚信品牌

大未来: 漯河市金江路与泰山路交会处大未来购物中心一楼珠宝区 0395-5780766  
 专卖店: 漯河市人民路与交通路交会处东南角 0395-2528866 千盛店: 漯河市交通路千盛百货一楼珠宝区 0395-5999776  
 旗舰店: 漯河市人民路与交通路交会处西南角 0395-2186999 新玛特: 漯河市大商新玛特一楼珠宝区 0395-5576599

