

2018年我市“12315”共受理消费者咨询、投诉、举报17169起 日用百货和电信服务成投诉热点



新闻发布会现场。

□文/图 本报记者 王 培
杨 旭

3月14日上午，漯河市“3·15”消费维权新闻发布会在金都大酒店举行。记者从发布会上获悉，2018年市市场监督管理局12315指挥中心通过12315执法网络共受理消费者咨询、投诉、举报17169起。其中，商品消费类投诉共4540件，占投诉总量的62.6%，服务消费类投诉共2712件，占投

诉总量的37.4%。

受理量比2017年增加18.38%

2018年，市市场监督管理局12315指挥中心共受理消费者咨询9415起、投诉7252起、举报502起。其中，全年共处理投诉7252起，办结率100%，挽回经济损失180.95万元；共处理举报502起，办结率100%，案值13.3万元。

与2017年相比，受理量增

长18.38%。其中，咨询量同比上升8.21%；投诉量同比上升32.89%；举报量同比上升13.27%。消费者的维权意识越来越强。

2018年的消费投诉热点主要集中在日用百货类、交通工具类、移动电话类、电信服务类、预付式消费和房屋装修类。其中，日用百货类和电信服务类分别居商品消费类投诉和服务消费类投诉的首位。

日用百货类商品问题频出

2018年市市场监督管理局12315指挥中心共受理商品消费类投诉4540件，其中，与百姓生活息息相关的日用百货类就达912件。问题主要集中

在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。

交通工具类虽位居商品消费类投诉第二位，但与日用百货类相差无几，达871件。问题主要集中在商家不退订金、不按约定提车；购车时商家强制消费者购买保险；汽车出现质量问题后消费者面临鉴定难，商家未经检测而单方面判定是人为原因导致，拒绝免费维修等。

电信服务类投诉居高不下

在服务消费方面，共受理投诉2712件。其中，电信服务类高达755件。据了解，电信

服务类已连续多年占据服务消费类投诉第一位。问题主要集中在未经消费者同意擅自开通增值服务套餐或者变更套餐；部分套餐资费不明确、告知不详实；申请宽带未能及时安装、达不到事先承诺的网速带宽；网络出现故障未能及时修复。

在电信服务类之后，预付式消费也逐渐成为消费者投诉的热点。问题主要集中在美容美发、健身、教育、培训等行业，如：商家中途歇业或转让，预付卡无法正常使用；消费者提出退订时，商家以各种理由予以拖延、拒绝或收取高额的退订费用；虚假宣传误导消费者，甚至强制交易；办卡后无法兑现初始承诺等。

苏宁易购
suning.com

3月15~17日来苏宁

万人空巷抢空调

不用找熟人！找关系！抢购空调的更好时机

买正品格力 我只选苏宁

3月16~17日

苏宁易购交通路旗舰店
18639999107
交通路与人民路交叉口苏宁易购苏宁易购昌建大润发店
13733966870
文化路昌建广场大润发B1楼苏宁易购辽河路直营店
15818598427
辽河路与太行山路东100米路北苏宁易购孟庙镇精选店
17603953030
郾城区井冈山路天鹅湖小区北100米