



# 新婚夫妇网络代购机票度

机票代理中介超额售票，  
河南省工商局召开“3·15”新闻发布会：

## 去年，全省有8万件消费让消费者不满意

本报讯 又是一年“3·15”，近几日，各种消费维权的活动在全省各地展开，在今天的买买买季节到来之前，让我们先看看去年河南省多少消费者对消费不满意，哪些产品是消费者投诉最多的，这些问题你遇到过吗？  
郑报融媒记者 李丽君

### 共受理消费者投诉8.1万件

昨日上午，河南省工商局召开2017年“3·15”新闻发布会，记者从会上获悉，去年，全省各级12315工作机构共受理消费者诉求42.34万

件，其中受理消费者投诉7.23万件，同比分别增长13.7%，为消费者挽回经济损失3358.35万元。在全国各省市中，河南省受理消费者诉求

量排全国第8位，中部六省第二位。另据省消协发布的信息，该组织去年受理消费者投诉9273件，为消费者挽回经济损失1257万元。



### 八大投诉热点

通过对商品和服务消费投诉数量、增减幅度和受关注程度等方面综合分析，2016年全省消费者投诉热点分别为汽车及零部件、服装鞋帽、家用电器、家装家饰、手机、网络消费、美容美发洗浴服务、体育健身服务等八大类。

#### 1 汽车及零部件涉及投诉问题

投诉主要涉及：一是汽车合格证问题，店方不及时提供购车合格证，导致汽车无法上牌；商家强制消费者购买车险；消费者还完汽车贷款后，商家不退还续保押金；二是修理维护服务问题，如汽车出现故障，商家在保修期内拒绝提供维修服务，维修时更换非原厂汽车配件；三是新车质量问题，如消费者购买到的车是库存车、翻新车、事故车，购买后短期内即出现质量问题。

#### 2 服装、鞋帽涉及投诉问题

投诉的主要问题：一是服装、鞋帽的质量问题，如衣服开线、掉色、掉毛、有异味、实际成分与标注不符，鞋子非真皮，出现开裂、断裂等；二是“三包”问题，如服装、鞋帽质量出现问题，商家不予退换等。

#### 3 家用电器涉及投诉问题

投诉涉及问题：一是家电质量，如电视黑屏、死机，空调制冷制热效果差、噪音大等；二是售后服务，如产品未正确安装，多次维修均未修好，以及商家未履行三包义务等；三是送货安装，消费者付款后商家迟迟不发货或要求加价送货等。

#### 4 家装家饰涉及投诉问题

主要涉及问题：一是家具和装修建材质量问题，如以次充好、以旧抵新，货不对板，材料不环保、有异味，以非实木材料冒充实木家具，色差大等问题；二是送货安装

问题，如消费者付款后，商家迟迟不送货，或者要求送货安装另收费；三是退换货及维修问题，如商家拒绝对保修期内的家具进行维修，以及消费者退换货遭拒等。

#### 5 手机涉及投诉问题

涉及问题包括：一是手机质量出现问题，如买到翻新机，或手机出现充不上电、信号不好、没有声音、自动关机等问题。

二是手机退换货及维修问题，

如手机在质保期内出现问题，商家拒绝维修或迟迟不予退换，手机多次返修仍无法正常使用，消费者购买了碎屏保险却没有获得相应的维修服务。

#### 6 网络消费涉及投诉问题

投诉问题主要有：一是广告问题，如商家使用绝对化用语、虚假宣传和广告语引用没有出处等。

二是商品质量问题，如商家销售假冒伪劣、三无产品，实际商品

与图片不符、不符合相关质量标准要求等。

三是网购后售后服务问题，如经营者不予退换货、未按时发货、不予维修等。

#### 7 美容、美发、洗浴服务涉及投诉问题

投诉主要包括：一是合同问题，如强迫消费者购买预付卡，商家提供的服务内容与消费者购买的预付卡不一致；二是售后服务问题，如消费后商家乱扣费，随意变

更商品价格，商家关门或搬迁无法继续提供服务；三是质量问题，如商家使用劣质的美容美发产品，导致消费者皮肤红肿、过敏、长斑，头发脱落等。

#### 8 体育健身服务涉及投诉问题

投诉主要有：一是预付费侵权，如消费者办卡后无法正常使用，办卡押金不退，商家私自为消费者开卡，商家私自变更会员卡的

使用期限及余额，消费者因工作调动等原因申请退卡遭商家拒绝，以及商家关门等；二是经营者未提供适合的服务场所和设施，如游泳池



水质不达标，儿童游泳馆缺乏服务教练，健身馆没有提供热水淋浴等；三是消费者在消费过程中受伤，商家不予处理。