

2017年河南消费维权报告发布

网络平台举报人近半来自90后

3·15

本报讯 今天是第36个消费者权益日。昨日,省工商局与省消协联合召开3·15消费维权新闻发布会。会上发布了去年我省消费维权报告,并公布了一批典型案例。

郑报融媒记者 李丽君

去年我省共受理消费者诉求超50万件

根据消费维权报告,2017年省消协受理消费者投诉12627件,解决11319件,投诉解决率89.64%,涉案金额1919.55万元,接待来访和咨询7400多人次,为消费者挽回经济损失1693.6万元。

全省工商系统各级

12315工作机构共受理消费者诉求49.3万件,同比增长16.4%。其中,受理消费者咨询38.97万件,投诉8.67万件,举报1.66万件,同比分别增长5.0%、19.9%和36.4%,为消费者挽回经济损失5549.97万元,同比增长65.3%。

互联网平台投诉举报人近一半是90后

在12315受理的诉求中,消费者投诉举报量10.33万件,其中通过全国12315互联网平台受理投诉举报量9097件,占比8.8%,取代来信来函方式成为消费者投诉举报的第二大受理渠道。

从投诉举报主体来看,

90后作为最熟悉互联网的一代人,是通过互联网平台投诉举报的主要群体。该平台自上线至2017年底共受理90后群体诉求4439件,占比48.8%。其次是作为家庭消费主力的80后,诉求占比37.4%。

百元以上消费投诉占比不断扩大

根据投诉数据,去年我省商品类投诉为5.17万件,占投诉总量的比重为59.6%;服务类投诉为3.50万件,占投诉总量的比重为40.4%。投诉中售后服务、合同问题、质量问题过万件,分别为2.01万件、1.90万件、1.54万件,从同

比增速来看,涉及人身权利的消费投诉同比增长268%。

从投诉涉及金额来看,去年涉及金额100元以上的消费投诉占比为54.1%,与2011年相比上升17.3个百分点,反映出人们的消费水平不断提升。

超市、专卖店居消费者举报量前两名

特别值得关注的是,消费者举报量快速提升。去年,全省工商系统各级12315工作机构共受理消费者举报1.66万件,同比增长36.4%,较2016年多9.4个百分点。

从销售类举报主体所

在行业来看,2017年举报所在销售主体中,对超市的举报量最高,为3562件,同比增长0.9%,占销售类举报的44.3%。其次,消费者对专卖店的举报居多,举报量较2016年提升9.6个百分点。

消费维权典型案例

案例1: 网络约车约的本田 来的却是现代

去年3月14日上午,消费者常先生在携程网预订3月14日23时15分新郑国际机场的接机服务订单,车型为本田雅阁,并支付费用200元,包含停车费、高速费、路桥费。结果常先生到达机场联系司机张师傅时,被告知有事来不了,并让常先生等他的一个朋友接机。等了半天,来了辆手动

挡现代,后座位还没有安全带。无奈常先生只好让司机坐后座,自己驾车,于是接机变成了租车自驾。

3月15日常先生致电携程网投诉,没想到当事人不承认,非说是他本人接的常先生,并没有降低车型标准。多次协商无果,常先生投诉到郑州市消协。

市消协受理投诉后,向该平台提供了消费者常先生的订单号,指出商家未按照规定给消费者提供预定车型,并临时换人换车给消费者造成不便,存在着管理不规范现象。经过网络平台与商家的交涉,最终商家同意为消费者常先生退200元,赔偿600元。

案例2: 影楼拍写真还没取 照片出现在朋友圈

去年5月,消费者李女士到消协投诉,称其4月份到新乡市的聚焦影楼拍照,当时交费300元,店方告知其一个星期后到店内取照片。取照片前,李女士在朋友圈内看到了她的照片。她到店内询问,店

家称未曾把李女士的照片放到朋友圈内。李女士把朋友给她发的照片截屏让店内工作人员看,工作人员承认是店内职员不小心在朋友圈内发布的。

李女士认为影楼侵犯了她的肖像权,应该对其进行赔偿,

但影楼店内人员却认为并没有给李女士造成任何损失。双方僵持不下,李女士只好消协投诉。

在工商人员的协调下,影楼当场向李女士赔礼道歉,同意赔偿李女士现金1000元。

案例3: 女子订餐给差评 手机号被发到非法网站

去年6月11日,消费者王女士在美团网订了一份外卖,在餐品还未送达时,她的订单显示“已送达”。王女士对该服务非常不满意,就给了差评。没想到该送餐员出于泄愤,把她的联系方式公布于某非法网

站,致使其连续受到骚扰。她先后6次联系美团售后,对方称已教育过该送餐员,但实际上她受到的骚扰不但没减小反而更加厉害。无奈之下,王女士向开封市消协求助。

消协接到投诉后,将王女士

反映的情况录入到全国消协投诉与咨询信息系统电商直通车。随后美团电商平台将调查结果反馈,称已对当事人作出了严肃的处理并罚款,向消费者深刻检讨并赔礼道歉,消费者随后也表示对调解满意。

案例4: 听讲座免费送鸡蛋 诱导老人买虚假保健品

去年6月,罗山县众多老人参加了某公司在罗山宾馆举办的免费听健康知识讲座还送鸡蛋的活动,在活动中购买了讲课“专家”声称具有“除湿祛邪、保健治病”等功效的被子枕头。过后老人们发现购买

的商品在市场上只需几十元,纷纷要求退货,但被组织者以床上用品拆封使用后无法二次销售为由予以拒绝。7月5日,百余名老人求助到罗山县工商质监局12315中心。

经工商执法人员调查,发

现这是信阳某公司采用“专家”知识讲课免费送鸡蛋等赠品的方式,骗取老年人信任,诱导老年人购买虚假宣传产品的行为。在证据面前,涉案单位承诺为老人们退款。36.33万元前后共分5次退赔给老人们。

案例5: 扫描商家二维码拿奖品 朋友圈成广告发布场所

去年10月11日,市民侯女士向漯河市工商局投诉,称其在国庆节期间到某温泉酒店洗浴,服务员告诉她用手机扫一下该酒店二维码可以免费获得2瓶矿泉水。侯女士按照提示进行操作,洗浴后她发

现该酒店在没有告知她的情况下利用她的微信朋友圈发布酒店广告,认为商家侵犯了她的个人权利。

工商局工作人员经过调查,侯女士所反映的情况属实,此案中商家采用送赠品方式不

经消费者允许群发广告,侵犯了消费者的个人信息保护权。执法人员要求该温泉酒店对投诉人侯女士针对此事赔礼道歉,且态度诚恳,并立即停止“商家利用消费者微信群发布广告”这一违法行为。