

# 去年处理消费投诉同比增104.3%

——半岛全媒体记者专访城阳区消保委秘书长刘洪利

## 【对话3·15】

□文/图 半岛全媒体记者 栾英杰

2016年,城阳区市场监督管理局加大执法检查力度,通过日常执法检查和购物市场消费秩序专项整治相结合的方式,进一步完善工作机制,加大调处力度,强化消费维权意识,促进区消费市场环境不断改善,全区市场消费环境总体较好。全年共受理各类投诉、举报7307件,同比增长104.3%。值得注意的是职业打假人投诉举报案件数量增长较快,占受理总量的3.79%,同比增长1025%。

## 【概况】

### 职业打假人投诉举报案件数量增长较快

记者从城阳区市场监管局消保科了解到,受理投诉举报渠道热线由原来的12315、12365统一合并为12345。2016年共受理各类投诉、举报7307件,同比增长104.3%;接听投诉、咨询电话4800余个。全年办理

“诉转案”40件,罚款169.47万元,同比增长195.55%。为消费者挽回经济损失343.51万元。值得注意的是职业打假人投诉举报案件数量增长较快,占受理总量的3.79%,同比增长1025%。

### 四大投诉热点反映问题多

投诉类前几位的是:交通工具类、通讯器材类、住宿服务类和网络购物。“随着青岛汽车保有量的逐年增加,交通工具类的消费投诉案件也呈上升趋势。在销售过程中,经销商为了招揽顾客,往往给出多种优惠方式或大礼包,待提车时却以各种理由拒绝兑现承诺;或者在交付押金、订金时,承诺任何情况都可退还,一旦出现需要退还订金时,便矢口否认之前的承诺。”城阳区消保委秘书长刘洪利说道。

记者了解到,交通工具类投诉反映的主要问题还有强制消费,捆绑销售。多数购车用户反映,经销商存在强制搭售GPS或车险等问题,如消费者不同意购买搭售产品,经销商不予提车且不退订金等;敷衍三包,推卸责任。在产品出现性能故障等问题后,车行利用与消费者信息不对称等优势,敷衍了事,或者以使用了劣质燃油等问题为由推卸责任;扣押合格证,迟迟不交付。据了解,部分车行为了快速周转资金,一般会先将车辆合格证抵押到银行,待交付车辆时再赎回合格证,此模式一旦车行资金周转不灵,就引发大量投诉。

通讯器材等电子产品,因更新换代速度较快,销售量不断攀升,从而导致投诉量也居高不下。刘洪利告诉记者,其中主要问题是产品质量参差不齐。个别小型商店为了追求更高的利润,涉嫌

销售翻新机等问题;个别品牌手机质量不过关,购买不久就出现死机、卡机、待机时间短等问题。“售后服务技术水平有限,导致维修时间过长或多次送修依然不能解决问题;个别售后常以人为原因造成损坏为由,不承担三包责任。少数经销商为了提高销售量,在销售过程中,依然存在诱导消费、夸大宣传等问题,宣传的手机功能往往不能实现。”

在消费升级、消费方式变化的影响下,远程购物(包括网络、电视、电话、网购等)消费已经非常普遍,投诉也相应增多。据介绍,网络购物多数情况下交易对方的经营地址并不明确,一旦出现问题,常常出现找不到人的情况,导致消费者维权困难。购物后产品质量出现问题,退换货困难等现象时有发生;有七天无理由退换货的规定,但仍有少数经营者无视法律规定,拒不退货。此外,还存在虚假宣传误导消费。部分经营者为了吸引客户,一般在网页中对商品性能、质量夸大宣传,或者为了骗取关注度,虚假承诺兑付商品。

服务行业投诉主要涉及美容美发、餐饮和住宿业,反映的问题主要有:部分个体工商户发放预付卡后,关门停业或转让经营,导致消费者无法继续使用卡内资金,造成经济损失;服务意识不高,常与消费者之间发生摩擦,导致此类投诉不断;网上预订酒店,后期发现住宿环境差,退房时订金不退还等。

### 加大执法力度,提高维权效能

今年,城阳区市场监管局将加强投诉举报平台规范化、标准化建设,提高一线调解人员的业务水平,提升投诉办结质效,围绕消费热点,主动约谈有关企业、行业,变更后调解为事前指导防范,维护消费者权益。

“我们将改进和创新监管模式,加大对侵害消费者合法权益、商业贿赂、违法有奖销售、虚假广告宣传、销售侵权和假冒伪劣商品、不公平合同格式条款、网络交易违法等突出问题的整治力

度,对于欺诈消费者的投诉举报案件,从严、从重、从速查办,全力维护消费者合法权益。”刘洪利表示。

据了解,城阳区市场监管局将结合3·15等大型活动,不断扩大宣传教育范围,推进消费教育进社区、进学校、进企业等,建立消费基地、开展消费教育大课堂等,提高消费者依法维权意识和能力,建立市场监管、公安、无价、旅游等部门联动机制,逐步构建“大维权”工作格局。



城阳区消保委秘书长刘洪利。

## 【解读】

### “职业打假人”网购投诉较多

据介绍,“职业打假人”是指一种职业,指以赚钱为目的打假,明知商品有问题故意大量买入然后通过打假要求商家支付赔偿的行为。他们本身的打假技能、手段以及对消费领域相关法律法规的掌握变得更加纯熟。但不愿意看到的是,这样的群体中存在有一部分以盈利甚至勒索为生的人群,“以假打假”,利用法律空白和商家息事宁人的心理获得灰色收入。

刘洪利介绍说,2016年职业打假人投诉举报案件主要以网购为主。“‘职业打假人’的法律意识很高,他们了解法律法规,对于广告用语中出现较为敏感的‘最好最快最高’等词特别关注,只要发现某购物网站上涉及了此类词语,他们便会购买商品,然后截图发给相关执法部门,以广告宣传不实为由要求商家进行索赔。”

记者了解到,很多“职业打假人”还

会专门到超市寻找过期食品,购买之后才要求高价索赔。对于商家来说,这些“职业打假人”令他们感到头疼。某购物中心负责人告诉记者,这些人在购买问题商品后,一般都先给商场打电话要求“私了”,按他们的要求进行赔偿,若是赔偿打不成一致意见,还会抛出“让媒体曝光”等威胁话语。

无论“职业打假人”的动机如何,一个个鲜活的案例却潜移默化地促成了中国消费者的维权意识,改变着消费市场格局,同时对我国产品质量、消费领域的立法、执法也起到了弥足珍贵的完善作用。但走到今天的“职业打假人”早已逐渐变味,由最开始的打击假冒伪劣商品逐渐变为通过抠字眼,钻法律漏洞牟利。网络上越来越多的收费教授打假技术,层层紧密的组织关系使得职业打假成为了一个灰色产业。

### 水货手机不受法律保护,购买需谨慎

“现在手机已经成为消费者普遍使用的大众消费品,可以说人人一部手机,同样也会有些消费者买到‘水货’手机,如果买到这种手机,消费者也要留心。”刘洪利提醒,水货手机不受国家法律保护,消费者如果购买水货手机不在消保委调解范围之内,行货手机和水货手机的区别是打开手机后盖,看手机内

部是否有“电子信息产品污染控制标识”。“电子信息产品污染控制标识”上的数字表明了手机环保使用期限,里面是数字“5”、“10”、“20”说明这个手机的环保期限分别是5年、10年和20年,没有这个标识的手机,是通过非法渠道进口或者生产的手机,消费者最好不要购买此类手机,刘洪利提醒。

### 办卡前要签订合同

如今,很多店都退出了会员卡,充值卡,办卡最多的要属健身、美容、美发行业了。很多消费者在办完卡之后没多久,店铺就关门停业或者转让经营,导致消费者无法继续使用卡内资金,造成了经济损失。

市民刘女士一年前她花1000多元办了张健身卡,后来由于工作忙就没去几次,还有一个月就到期之时,她又花1000元续了卡,没想到才过了两个月就发现健身房关门停业了,想把卡里的

钱退掉,结果却找不到健身房老板了。在事业单位上班的刘女士一脸的无奈,平时老坐在办公室不动,本来想花钱强制锻炼,没想到给自己惹来了不小的烦恼。

“对于这种情况,就需要消费者提高警惕了,在办卡之前,一定要先进行了解,看看此店铺的信誉度如何,各种证件是否齐全等,在了解清楚以后再考虑办卡。即使办卡也要签订合同,保留证据,避免日后维权因证据不足造成麻烦。”