



江苏省工商局发布去年12315投诉举报情况和商品抽检情况

预付消费要谨慎 网购投诉剧增



3·15临近,江苏的消费环境怎么样呢?产品质量能不能让人放心、消费维权能不能得到保障?3月13日,江苏省工商局发布2016年度12315投诉举报情况和商品抽检情况。现代快报记者了解到,去年全省工商12315平台共受理各类消费咨询投诉举报636003件,办结率100%。其中预付式消费问题投诉最严重。

现代快报/ZAKER南京记者 徐岑 通讯员 谈玮

发现问题

买家秀、卖家秀不同,网络店铺投诉剧增

从数据来看,大家拨打12315最常见的需求是,关于消费、法律法规、工商行政管理业务方面的咨询,高达43万件。此外,江苏各消协平台去年受理消费投诉134430件,比上一年增加11.42%。其中,网络消费投诉出现剧烈增长。由于大家越来越习惯在网上买买买,

网购引发的消费维权剧增。尤其是网购节期间,投诉量巨大。

而网购中投诉的重灾区,主要集中在服装鞋帽。比如,收到货才发现衣服开裂、褪色、破损、掉毛、起球,穿得也不舒服。还有的衣服商标、面料材质、商品信息都是假冒的,是仿制产品。最明显的就是“买家秀”和“卖家秀”不同。

预付式消费问题越来越突出

日常消费中,预付式消费问题则越来越突出,尤其是美容美发洗浴服务行业。现代快报记者了解到,12315平台共受理9277件预付费投诉,其中美容美发洗浴服务就有3741件,占到了四成。文化娱乐体育服务预付费也有1979件,占到了21.3%。此外汽车服务业预付式消费投诉量也大大增加。

还有的是,当消费者要求退订时,商家以各种理由拖延、拒绝不给退,或者要收取高额的退订费用。此外,还有些商家虚假宣传,哄骗消费者办卡后,就开始翻脸。无法兑现一开始的承诺,服务质量下滑。工商部门表示,预付式消费纠纷比较普遍。工商部门也再次提醒消费者,预付消费要谨慎,少办卡。

今年,江苏还将全面推广使用投诉举报“三线合一”系统,实现投诉举报数据对接互通。以后大家投诉就更方便啦!

抽检情况

学生用品合格率最高,通讯设备问题多

昨天,江苏省工商局也通报了去年全省流通领域商品质量抽检。整体合格率不算高,抽检的94个品种,17697个批次商品中,平均合格率为65.6%。

不过,有些领域的商品质量还是比较让人放心的。学生用品类商品合格率最高,达到98.8%。其次是生活卫生纸、卫生巾、家用洗涤剂等日用消费品类商品,抽检平均合格率为96.8%。机油、成品油、液化气等石油制品类商品,汽车蓄电池、汽车安全玻璃、汽车灯具等机动车配件类商品,眼镜类商品抽检也都在80%以上。

而质量问题最多的则是手机、电源适配器等信息技术和通讯设备类商品,抽检平均合格率只有37.9%。其中,移动电源抽检率只有18.6%。皮衣、箱包等皮革制品的抽检,平均合格率也只有54.4%。工商部门提醒,购买上述领域的产品,要谨慎。尽量到正规商场,购买正规品牌。

2017年,江苏省工商局还将就抽检中发现的整体合格率低、存在严重质量问题和安全隐患的商品开展跟踪抽检。此外,还将对日用消费品、儿童用品、家用电器等大家关心的领域开展抽检。

南京发布消费维权典型案例

微信朋友圈集赞 商家设门槛导致兑不了奖

3月13日,南京市工商局召开2017年度3·15新闻发布会,现场通报了全市工商、市场监管和消协系统2016年消费维权的情况,公布典型案例和消费热点。值得一提的是,随着微信朋友圈应用越来越广泛,集赞送奖品也成为了新的投诉领域。

通讯员 江峻晓 王芙蓉 现代快报/ZAKER南京记者 杨菲菲

数据

网购投诉上升,美容美发投诉多

2016年,南京市工商行政管理局12315平台共接收消费者投诉信息58250件,同比上升5.56%,涉及争议金额1.19亿元。其中,商品类消费投诉40611件,占总量的69.72%,服务类消费投诉17639件,占总量的30.28%。从消费渠道看,无店铺消费投诉(无店铺消费包含网络、电视、电话、邮购等)25676件,占总量的44.08%,比

2015年占比上升11.45%。

现代快报记者注意到,在行业服务类投诉中,一共接收投诉17639件,其中实体店15095件,无店铺2544件。涉及美容美发4104件,文体体育2275件,餐饮住宿1925件等。

2016年,全市消协组织共受理投诉53276件,其中受理网络消费投诉27307件,占51.2%。

案例

微信朋友圈集赞兑不了奖

据了解,现在朋友圈里,“转发点赞”送手机话费、送旅游门票司空见惯。微信“点赞”成为一种低成本的新型营销手段。不过,有的商家集赞的时候承诺了奖品,但是兑换起来却有不少“门槛”。

2016年2月,溧水一家手机城推出了微信“集赞”送礼品活动,集齐18个“赞”即可领取青花瓷套碗一份和一张内含50元话费的手卡,吸引了不少市民参与。王先生在微信朋友圈内看到这条微信后,就在自己朋友圈内转发了这条微

信,集满18个赞后,他来到手机城打算领取礼品,却被店方告知无法参加活动,只有老用户的手机号才可以参加送话费活动,或者需另外办一张手机卡,开通相关业务套餐,才可将其50元话费充入新手机卡内。

市工商局相关负责人表示,商家和参加点赞的微信用户之间是一种契约合同关系。商家的积赞送礼活动,类似于广告。手机城宣传活动突出优惠部分,用模糊的表达误导消费者,让消费者替其免费宣传又不兑现承诺,违反诚信原则。

原单内衣不原单,被罚8000元

在网上买东西,不少店家会打出“原单”“尾单”的字样,称是同样的材料制作出来的。可是事实上真有这么原单尾单吗?2016年2月,浦口区市场监督管理局接到举报,称一家网店销售涉嫌侵犯“Victoria's Secret”(维多利亚的秘密)注册商标专用权女式内衣。调查发现,这504件女式内衣为

侵犯“Victoria's Secret”注册商标专用权商品。最终,不仅没收假冒的女式内衣,还面临罚款8000元的行政处罚。

相关负责人表示,正规品牌不会流出这么多所谓原单的,网店销售的大多所谓原单是粗制滥造的仿品,质量无法保证,消费者在网店选购商品时,不要轻易相信“原单”等字样。

南京中院发布消费者维权典型案例 卖不合格盐水鸭 超市被判10倍赔偿

3月13日下午,南京中院发布了消费者维权10大典型案例,其中一名消费者在超市购买了不符合地方食品安全标准的盐水鸭,法院最终判令超市支付价款10倍赔偿金计2100元。

现代快报/ZAKER南京记者 顾元森

买到不合格鸭子获赔

据了解,原告陈某从某超市购买了4盒盐水鸭礼盒,总价210元。该商品的外包装标示显示:产品执行标准代号DBS32/002-2014;营养成分表:蛋白质19克/100克。根据江苏省卫生厅发布的《食品安全地方标准盐水鸭》(DBS32/002-2014)的规定,盐水鸭理化指标中蛋白质含量标准为:蛋白质20克/100克。

南京市建邺法院认为,在国家卫生行政部门尚未制定盐水鸭国家安全标准的情况下,被告销售的盐水鸭应符合地方食品安全标准。由于被告未尽到合理的审查义务,销售盐水鸭的蛋白质含量不符合DBS32/002-2014规定的地方食品安全标准,故判决被告退还货款210元,并支付价款10倍赔偿金2100元。

家庭车用于网约车运营,三责险没赔

2015年3月,张某为其所有的轿车在保险公司投保了交强险和保险金额为100万的商业三责险,该车行驶证上的使用性质为“非营运”,保单上载明的使用性质为“家庭自用汽车”。

2015年7月28日,张某通过打车软件接到网约车订单一份,并根据订单驾驶该车搭载网约车乘客,行驶过程中遇原告程某驾驶电动自行车两车发生碰撞,致程某构成伤残、车辆损坏,张某负事故全部责任。后程某诉至法院,要求判令被告张某、保险公司承担赔偿责任。

南京市江宁法院一审审理认为,张某将以家庭自用名义投保的车辆用于网约车营运活动,使被保险车辆危险程度显著增加,其依法应当及时通知保险公司。因张某未履行通知义务,保险公司在商业三责险内不负赔偿责任。法院判决:原告程某的损失279236.34元,由保险公司在交强险责任限额内赔偿120000元,由被告张某赔偿159236.34元。