

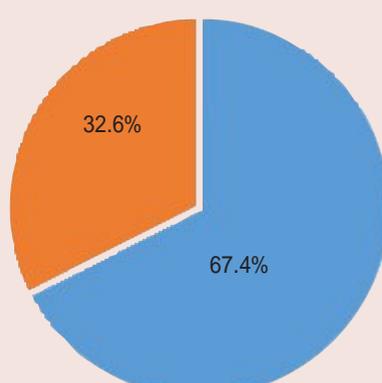


》》 聚焦3·15 系列报道

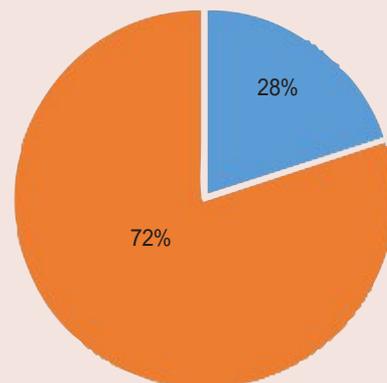
五大类商品成投诉热点 电商举报件明显增加

2017年我市消费维权情况盘点

2017年我市消费者投诉占比图



■ 商品类 ■ 服务类



■ 实体店 ■ 电商

近日,记者从我市市场监管局了解到,2017年永康消费维权情况分析报告(以下简称报告)已经火热出炉。

根据报告统计,2017年,永康市市场监管局12315消费维权系统、永康市消保委共接到消费者咨询3054件,受理各类投诉、举报18018件,其中投诉类10243件,举报类7775件,受理处置率为100%,为消费者挽回经济损失310.3万元。

五类商品成消费投诉热点

据报告统计,2017年,市场监管局12315消费维权系统、市消保委共受理消费者投诉10243件,其中,普通消费投诉3937件。从投诉类别看,商品类2655件,占比67.4%;服务类1282件,占投诉总量的32.6%。

在商品类投诉中:衣服百货类645件,交通工具类358件,装修家具类291件,家用电器类283件,居家日用品类266件,通讯产品类252件,食品类211件,保健品172件,其他各类177件。

在服务类投诉中:售后服务类477件,网络类364件,餐饮住宿服务180件,美容美发洗浴类143件,洗涤染色服务38件,其他80件。

从投诉内容看,与2016年相比,交通工具类、保健食品类、居家日用品类、装修家具类投诉增加明显,成为热点投诉类目。

总体上看,我市交通工具类消费投诉略有上升。电动自行车、电瓶车、家用汽车以及一些新能源车的投诉不断增加,除涉及一些产品质量问题外,车辆预订、保险、车贷、售后等问题也经常会引起纠纷。

老年保健食品类消费纠纷成为投诉热点,群体性投诉增多。近年来,一些不法商家通过免费旅游、免费体检,通过发放一些小礼品,免费体验,大打亲情牌等形式,在获得老年人信任的同时,推荐老年人购买大量的保健品,数额几百元到几万元不等,给老年人家庭带来了许多困扰,且极易引起群体性投诉。

装修家具类投诉有所增加。投诉的产品问题主要集中在交货时间、材料的认同、批量产品的色差、气味、室内空气污染等方面。

手机、家电类投诉基本平稳,以服务类投诉为主。目前,该类商品投诉主要体现在在这些产品的售后维修、产品损害的责任认定、产品三包期的认定、延续等售后服务问题上。

在餐饮住宿服务方面,投诉产生了新的变化。利用微信、朋友圈进行宣传,但实际与之有出入的情况屡有发生,另外,还涉及一些最低消费、且事先不予告知等涉嫌霸王条款的规定,提供的饮食里面有异物,住宿单位物品卫生不洁或者退房时间的一致性等问题。

记者 王导 实习生 胡锦

电商举报件数大幅增加

现如今,网络购物已经成为人们生活的一部分,线上卖家良莠不齐、恶性竞争的情况屡见不鲜,由此引发的消费纠纷也是逐年增加。据报告统计,实体店商品投诉相较于2016年略有下降,网商、电商投诉举报件数大幅增加,达12976件,占总量的72%以上。

从相关部门接受到的6106起

职业举报中,这种情况也是可见一斑。据介绍,在这数千件举报中,消费者主要针对网上电商的相关宣传销售行为进行了举报:一是在产品宣传中,对产品性能进行最高级

第一等极限用语宣传的;二是对产品性能进行虚假宣传或者夸大宣传的;三是虚假宣传产品获得有关荣誉或者有关认证的;四是虚假标

注有关生产许可或者有关标准的;五是非医疗器械而宣传具有医疗功能的;六是使用医疗用语进行宣传的;七是无相关产品生产者信息的等等。

此外,2017年一般违法行为的举报数量是1669起,举报内容主要涉及无照经营、会议营销、产品质量、传销等方面。

据了解,下一步市场监管局还将加快消费纠纷快速处理机制建设,加大消费纠纷解决关口前移,在更多企业建立消费维权服务站;同时,深化放心消费在永康建设,大力推行七天无理由退货制度,消

费纠纷赔付先行制度,创建消费安全的软环境;另外,加大对经营者的事前、事中、事后监管,提高经营者的守法意识,防微杜渐,减少被职业举报人举报的机会,从而减少职业投诉举报的数量。在此基础上,市场监管局将继续发布消费警示,根据消费者投诉集中反映的问题适时发布消费警示,普及相关知识,提高广大消费者在消费过程中辨识消费陷阱的能力。

事实上,经营者与消费者之间并没有完全的界线,同在一个社会消费体系当中,经营者也是其他方面的消费者。经营者想要让自己的消费更有品质,就需要其他经营者提供有品质的产品和服务;同理,自己提供的产品和服务也要有高品质才能让消费者更乐于接受。供需两端品质同行,才能真正共建美好生活。

作用,加大消费维权工作力度,维护消费者的权益,促使经营者不断提升产品和服务品质,让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感,逐步实现对美好生活的向往。

打响放心消费在永康品牌

为努力维护消费者合法权益,服务经济发展,为市民营造良好的消费环境,过去的一年,市场监管局结合实际,认真梳理投诉热点,有针对性地开展抽检、组织专项整治,及时约谈有关企业负责人,培育放心消费示范单位,通过报纸、网络等媒体发布消费警示,切实地保障了消费者合法权益。

我们将继续以维信、维序、维权为抓手,推进和完善消费维权网

品质消费共建美好生活

随着经济的发展,社会商品日益丰富,消费选择逐渐多样化,消费类型也趋于多元化,人们的消费观念正在发生变化,消费需求不再只限于满足基本生活需要,而是更加注重商品和服务质量,更加注重品牌和美善度,更加注重消费体验和精神愉悦,更加注重人与自然和谐共生,更加注重文明进步和环境保护。

今年,中国消费者协会将消费维权年主题确定为:品质消费,美好生活,就是意在呼吁全社会崇尚品质消费理念,适应品质消费需求,创造品质消费环境,以品质消费需求倒逼供给侧品质提升,为释放中

高端消费潜力创造条件,为经济社会高质量发展、满足消费者日益增长的美好生活需求而努力。

仔细思考,品质消费,美好生活,其实具有三层涵义:一是倡导经营者以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质,满足消费者对品质消费的需求;二是引导广大消费者树立品质消费理念,追求绿色、协调、共享的消费观念,摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为,为经济社会高质量发展提供动力;三是完善消费维权共治格局,发挥消协组织社会监督和桥梁纽带

拟注销公告

永康市方岩风景区管理局(档案号:133078400194)依据《事业单位登记管理暂行条例》第十三条的规定,经举办单位同意,拟向事业单位登记管理机关申请注销登记,现已成立清算组。请债权人自2018年3月14日起90日内向本单位清算组申报债权。清算组联系人:朱丹,联系电话:87127707。特此公告

永康市风景旅游管理局
2018年3月14日

厂房出租
7346烈桥工业区标准厂房2800㎡出租。电话:13967923005,641005
武义泉溪厂房出租
74478000㎡建筑12000㎡独门户。15067962882
店面出租或转让
7567胜利街17号2间二层120㎡。15067962882
小面积套房转让
7625卫星路15268672260
城西厂房出租
7626一楼1000㎡,二楼1200㎡。13858935526
市边江景房转让
7627,13605897210,717103
幢房转让
7917紫微北路56号店面一间,占地58.5㎡,6层共374.4㎡,证齐;另金华市区电大街排屋,占地83㎡,4层共334㎡转让。13758978780
出租
7684总部中心附近大院出租,宜做餐饮、修车厂、汽车4S店,有大型停车场;整栋办公楼出租,宜做宾馆、美容医院(亦可合资),交通及停车方便;另有2000㎡-3000㎡厂房出租。15858953456,563456
二楼厂房出租
7720,13735709757,621057
转让
7723城西路二幢已分割房屋转让(有房产证);武义牛背金占地23075㎡,建筑36500㎡转让(可自行分割)。13758970000,577000
九龙北路厂房出租
7805东永二线旁,550㎡,13967939916,639916
世雅厂房出租
7814四楼1900㎡,二至三楼1600㎡,宜装配。15257930099
房屋出租
7816长城开发区堰头村1200㎡出租,有电梯,已装修,宜淘宝、装配等。18858915517,746563
现房优惠转让
7821九铃西路大司附近现房,金华欧景名城,科信大厦套房优惠转让。13588601998金裕房产
未建房转让
7824常山县国有27亩,厂房6000㎡,价格面议。13605891068
出租
7828芝英二期工业区3800㎡和600㎡厂房出租;另五金城二期店面转让。13858924297
芝英路口厂房出租
7829三层共5000㎡,有货梯,可分租13967936948
写字楼、套房转让
1274㎡带七个车位;另久居新城79㎡套房转让。15867997735
杜山头厂房出租
7830一层300㎡厂房出租15958955678,614678
声明
7916永康市东城喜宇饭店遗失永康市市场监督管理局2016年5月21日发的食品经营许可证(副本),证号:JY23307840113075,声明作废。
声明
7918永康市青桃餐厅遗失税务登记证(副本),浙税联字:33252619800729492501,声明作废。
营业执照遗失公告
7924永康市芝英双扬金属材料经营部永康市工商行政管理局2012年9月13日核发的注册号为330784617011623营业执照(副本),声明作废。
永康市芝英双扬金属材料经营部
2018年3月15日
声明
7919永康市吉康医药零售有限公司遗失税务登记证(副本),浙税联字:330784092348249,声明作废。