

12315 消费者投诉举报数据 分析报告

第 2 期

云浮市消费者权益保护委员会（云浮市 12315 投诉举报中心）

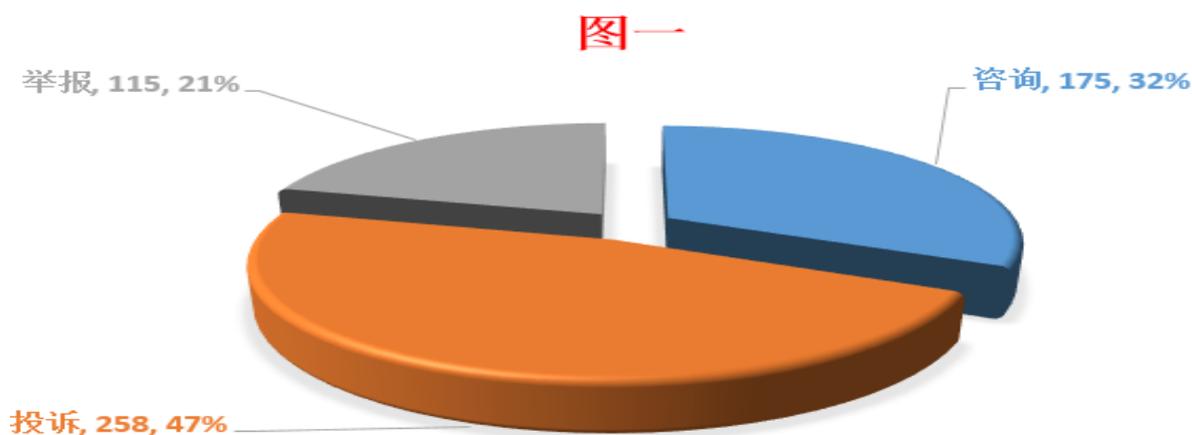
2018 年 4 月 25 日

2018 年第一季度 12315 消费者投诉举报数据分析报告

一、总体情况

2018 年第一季度，全市 12315 工作机构处理消费者诉求 548 件，其中咨询 175 件、投诉 258 件、举报 115 件，分别占诉求总量的 31.93%、47.08%和 20.98%（见图一）。

图一：2018 年第一季度全市 12315 工作机构处理消费者诉求情况图

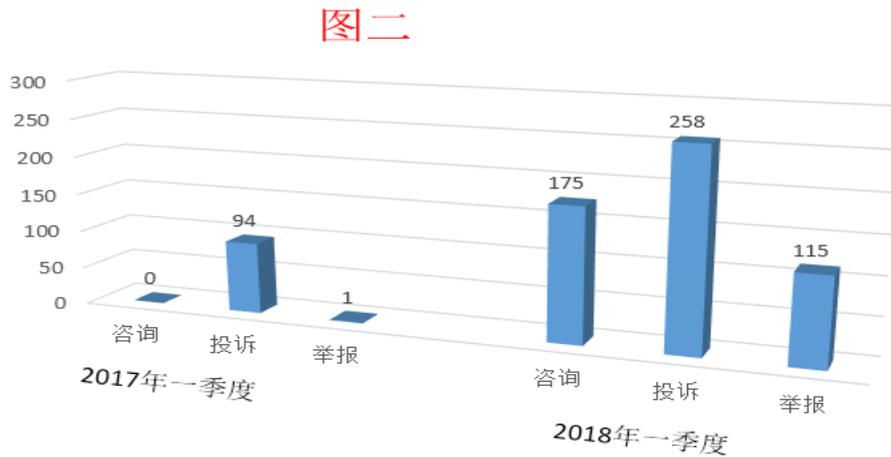


2018 年第一季度消费者诉求呈现以下特点：

（一）诉求量总体呈上升趋势。一季度消费者咨询、投诉、举报总量同比增加 453 件，增幅为 476.84%。其中咨询量和投诉量分别增加 175 件和 163 件，举报量增加 114 件。月均接收消费者诉求约

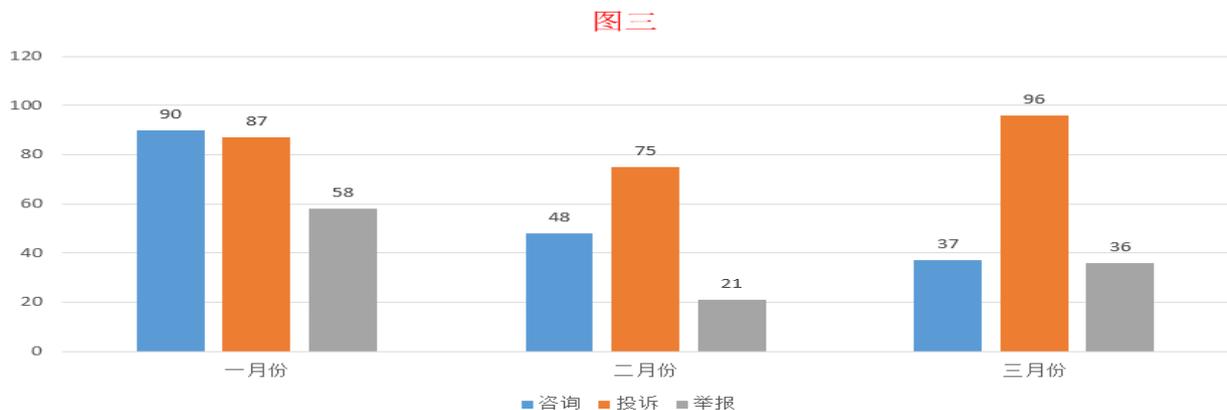
182.7 件（见图二）。

图二：2018 年第一季度诉求量与 2017 年同期对比图



（二）月度诉求处理情况

1 月份受元旦、春节前消费影响，消费者诉求量较大；2 月份恰逢春节消费者诉求量有所回落；3 月份又适逢“3·15 消费者权益日”，消费者诉求量又回升（见图三）。

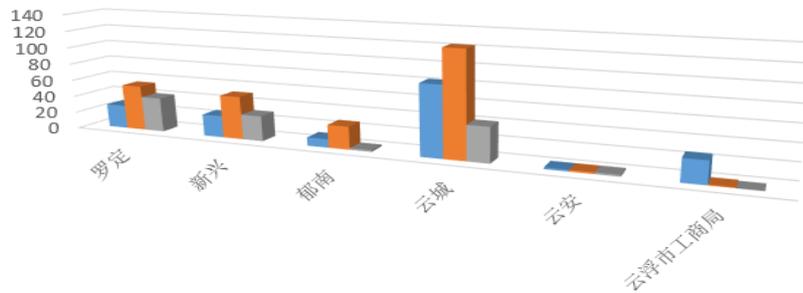


二、全市 12315 工作机构第一季度处理消费者诉求情况

从第一季度各 12315 工作机构处理消费者诉求情况看，诉求处理量最大的是云城区，占全市总量的 45.07%。其他县（市、区）处理诉求量依次有罗定市、新兴县、郁南县、云浮市工商局、云安区。

(见图表四)

图四



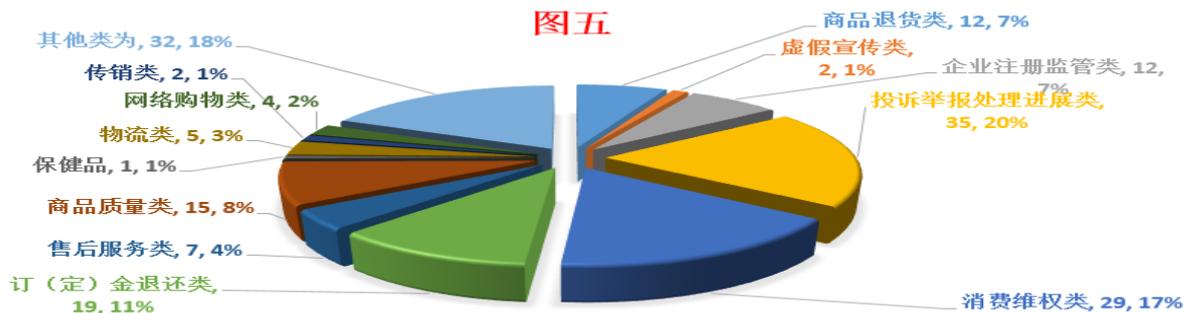
	罗定	新兴	郁南	云城	云安	云浮市工商局
■ 咨询	28	26	10	83	2	26
■ 投诉	54	51	27	123	2	1
■ 举报	41	30	2	41	2	0

三、咨询分析

2018年第一季度共接收消费者咨询175件，因其他原因问题去年同期咨询量为零。

从咨询范围来看，主要问题涉及企业注册监管类12件、投诉举报处理进展类35件、消费维权知识类29件、订（定）金类19件、售后服务类7件、商品质量类15件、商品退货类12件、物流快递5件、传销2件、网络购物类4件、虚假广告类2件、其他类为33件（见图五）。

图五：第一季度12315工作机构接收消费者咨询情况图



从咨询内容来看：①投诉举报处理进展类 35 件，占咨询总量 35.2%。咨询投诉举报处理进展情况是 2016 年底出现的，而且咨询量还在增加，究其原因其实都是职业索赔人所为（职业索赔人是通过多次大量购买或消费假冒、不合格商品或者服务后依据法律法规的规定获得高额惩罚性赔偿，并以获得的赔偿作为主要收入来源的人），其一旦向执法部门举报就会不断致电执法部门查询案件办理的进展情况，以求在最短的时间获得赔偿，此类咨询只增不减；②消费维权知识类 29 件，占咨询总量 17%，由于各级工商行政管理机关不断加大法律法规宣传力度，使得广大消费者由原来的消极维权，变得积极主动参与消费维权，以至经常有消费者致电了解消费维权的法律法规知识，了解自己的合法权益是否被侵犯以及如何维护自身的合法权益；③订（定）金类，有 19 件，占咨询总量 11%，消费者主要是想了解订金和定金的区别；④商品质量类和售后服务类历来是广大消费者关心关注的，分别占咨询总量的 8%和 4%。⑤企业注册监管类 12 件，占咨询总量 7%，主要是登记监管制度的不断深入改革，以至广大群众不断咨询营业执照登记以及验照方面的问题。⑥商品退货类 12 件，占咨询总量 7%，消费者主要咨询商品“三包”期内什么时候可退货、什么时候可以换货、什么时候免费维修的问题。

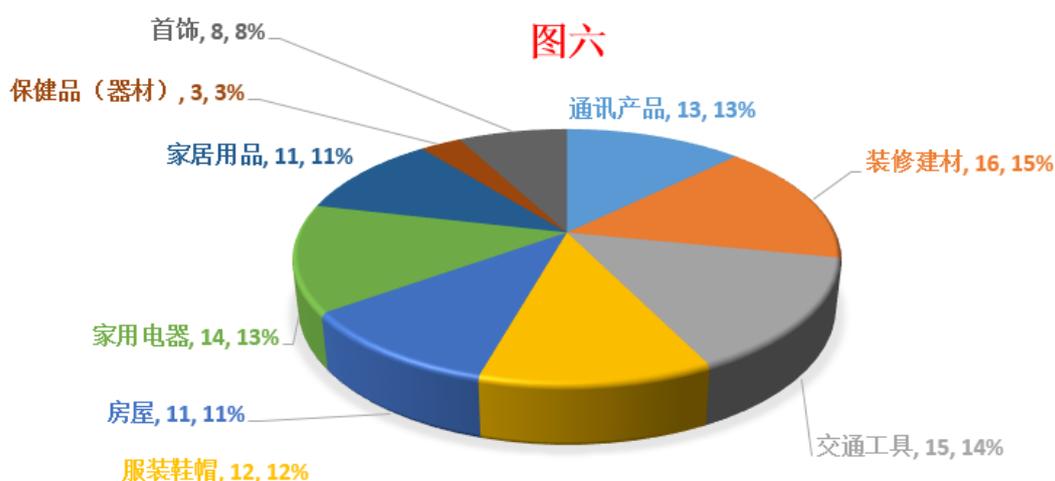
四、投诉分析

（一）投诉总体情况

2018年第一季度共接收消费者投诉258件。其中商品类投诉164件、服务类投诉94件，分别占投诉总量的63.56%和36.43%。

（二）商品类投诉情况

第一季度商品类投诉量居前九位的依次是：装修建材、交通工具、家用电器、通讯产品、服装鞋帽、家居用品、房屋、首饰、保健品（器材）。

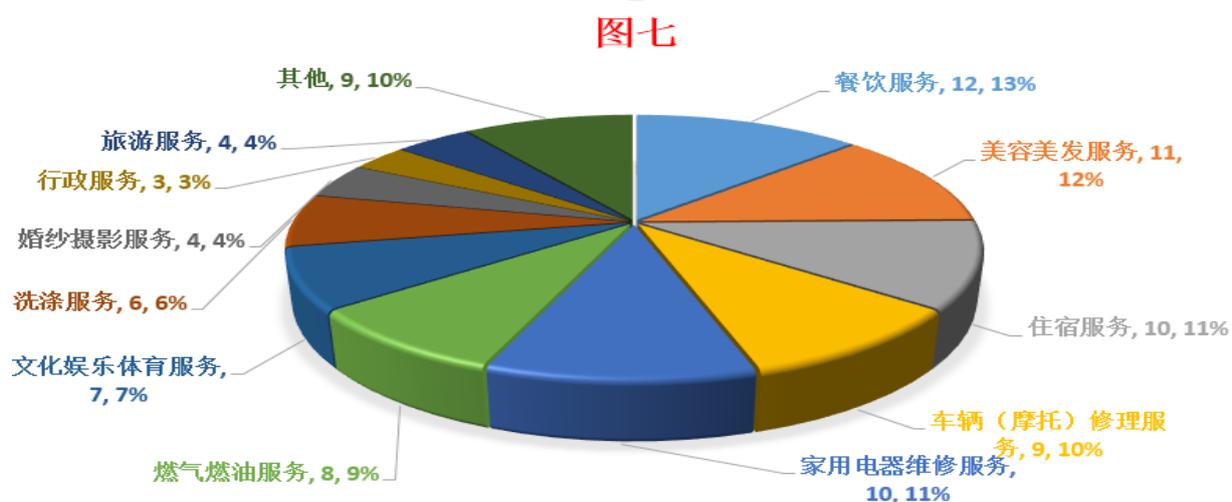


装修建材、交通工具、家用电器、通讯产品、服装鞋帽、家居用品、首饰的投诉与百姓生活密切相关，投诉量始终排在前列；而房屋、保健品（器材）的投诉是由于近年来房地产的兴起以及人们对生活质量要求不断提高而产生的，这两类投诉异军突起并呈上升趋势。

（三）服务类投诉情况

第一季度服务类投诉量居前九位的依次是：餐饮服务、美容美发服务、住宿服务、小汽车（摩托）修理服务、家用电器维修服务、燃气燃油服务、文化娱乐体育服务、洗涤服务、婚纱摄影服务。（见

图七)



餐饮服务、美容美发服务投诉量居服务类投诉首位，共 23 件，分别占服务投诉总量的 13%和 12%，消费者投诉反映春节假期饮食升价快、食物报价不清（饭店门外广告食物报价为 238 元，而结账却是 388 元）、服务态度差、饭店房间设最低消费，理发店临时加价问题突出，同时，办理预付卡后卡内余额未消费完商家关门停业、余额不予退还的问题也较为集中。住宿服务投诉 10 件，占服务投诉总量的 11%，消费者主要反映的是宾馆旅店房间卫生差，被服不干净造成消费者脸庞、手臂起痘发痒、随意克扣住宿押金。小汽车（摩托）维修服务、家用电器维修服务投诉共 19 件，分别占服务投诉总量的 10%和 11%消费者主要反映的是小汽车（摩托车）和家用电器售后服务态度差、“三包”期内收费维修、维修技术差，同一故障几次维修不好、洗车预付卡不能用也不能退。燃气燃油服务投诉 8 件，占服务投诉总量的 9%，消费者主要反映瓶装气短斤少两、燃气火苗泛黄有添加剂、燃气站工作人员服务态度差等，汽车加油站的油品

差、工作人员服务态度差。文化娱乐体育服务投诉 7 件，占服务投诉总量的 7%，影院工作人员服务态度差、不准带非本影院出售的食品进入影院、小孩免费观看电影条件不是按照年龄，而是按照身高。洗涤服务投诉 6 件，占服务投诉总量的 7%，消费者主要反映洗衣店把衣服洗破、变色、洗衣预付卡余额不退。

（四）新类型投诉分析

新类型投诉一：消费返利

案例：“云城区市民冯先生来电反映：2016 年 12 月他到云城区金濠新天地楼盘对面的云城区幸福匀加速商务服务部充值 10000 元油卡费用，该服务部当时承诺逐月返还 1000 元，共返还 13000 元油卡费用。但在 2017 年 6 月份该服务部已不再营业，冯先生反映还剩下 3000 元费用没有返还。现认为该做法不合理，要求该服务部尽快返还 3000 元油卡费用给他。请相关部门尽快调查处理，谢谢！”

“满 500 元返 500 元”、“你消费我还钱”的消费返利经营模式这两年在云浮逐渐走进公众视野，这种“满 500 元返 500 元”、“你消费我还钱”之类的宣传语对普通消费者来说颇有诱惑性，但消费返利这一模式背后存在的风险值得引起警惕，云城区市民冯先生来电反映的就是消费返利营销模式。所谓的消费返利，是一些第三方平台打着“创业”、“创新”的旗号，以“购物返本”、“消费等于赚钱”、“你消费我还钱”为噱头，承诺高额甚至全额返还消费款、加盟费等等，以此吸引消费者、商家投入资金。消费返利营销模式初始

在不断有人加盟或有人“消费”时从表面上来看视乎很“兴旺”，但随着时间的推移或无人继续加盟后就会随时崩盘，其原因：首先是返利资金主要来源于商品溢价收入、会员和加盟商缴纳的费用，多数平台不存在与其承诺回报相匹配的正当实体经济和收益，资金运转和高额返利难以长期维系。其次是资金安全无法保障，一些平台通过线上、线下途径，以“预付消费”、“充值”等方式吸收公众和商家资金，大量资金由平台控制，一旦出现一些不稳定的情况，即出现转移资金、卷款跑路的情况。另外，消费返利的运营模式存在违法风险。央行等部门强调，一些平台虚构盈利前景、承诺高额回报，授意或默许会员、加盟商虚构商品交易，直接向平台缴纳一定比例费用，谋取高额返利，平台则通过此方式达到快速吸收公众资金的目的。部分平台还采用传销的手法，以所谓“动态收益”为诱饵，要求加入者缴纳入门费并“拉人头”发展人员加入，靠发展下线获取提成，这样行为具有非法集资、传销等违法行为的特征。

新类型投诉二：以养生保健为噱头，骗老人购买“药品”。

案例：“市民黄先生来电反映：位于罗定市黎少镇广海东路农村信用社对面有一间无名的保健品店，每天营业期间总是一声“爸”，一声“妈”的，向周边老人推销蜂胶等产品。现黄先生怀疑该店铺属于传销行为，请相关部门调查处理，谢谢！”

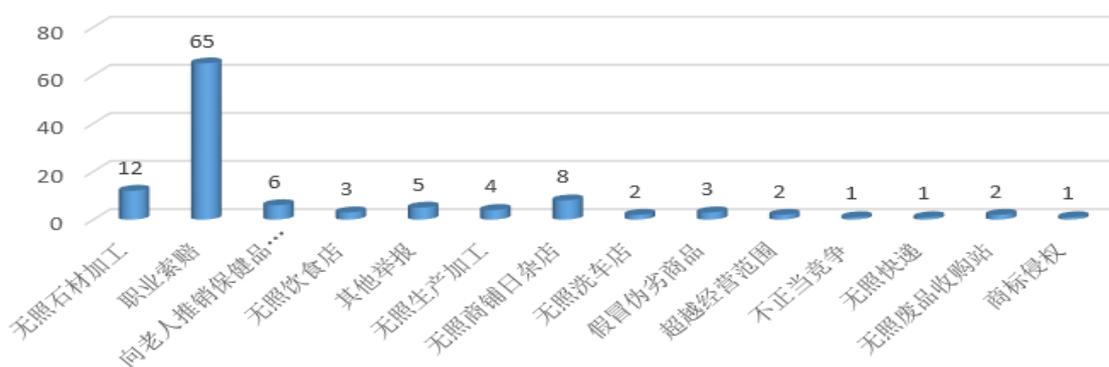
一盒“免费”鸡蛋、一场“专家会诊”、一次“体检赠送”、一声“爸妈”……这些看上暖心的关爱，其实是精心布置的消费陷阱，

这些专门针对老人信息不通、年老多病、爱贪小便宜等特点，来销售一些根本不能治病，且价格昂贵“药品”，其实这些“药品”就是一些保健品或者其根本就是食品，很多老人家被忽悠买了不少，有的老人甚至花了五六万。这种销售方式：叫做会销。会销原本是一种普通的营销模式，他是通过寻找特定消费群体，以亲情服务和产品说明的方式销售产品，在云浮地区早有存在且投诉也不少。他们的主要做法是：首先，派两至三位年轻的男生或女生在店铺的门口，只要一见到有老人家路过，即一声“爸”，一声“妈”地把老人“请”进入店铺（店铺门口通常都会贴着“进店可免费领取鸡蛋、面条”等一些能让老人觉得捞到好处的告示，店铺内货架上摆满了南极磷虾油、高钙羊奶粉、蜂胶、纳豆紫苏籽油软胶囊等保健食品），由身着白大褂的，自称医师的中年男子（或中年女子）为老人免费体检，并告诉老人身体这里有什么问题、那里又缺点什么元素，总之身体到处都有问题，然后组织老人到另一大房间进行免费健康讲座，主讲人自称健康专家，不停宣传保健食品的神奇疗效及医疗器械的功效，不停地动员老人家购买。云城区有位老年人说，她从2006年开始花了十几万元买保健食品，但吃了一点效果都没有，又无法退这些保健食品。据了解，通过会销销售的保健食品，利润往往高达十几倍。2017年温州市鹿城区破获的浙江康瑞祥生物医药科技集团有限公司虚假宣传和欺诈销售保健食品案件中，一盒售价为8280元的纳豆紫苏籽油软胶囊，其实成本只有几百元。

五、举报分析

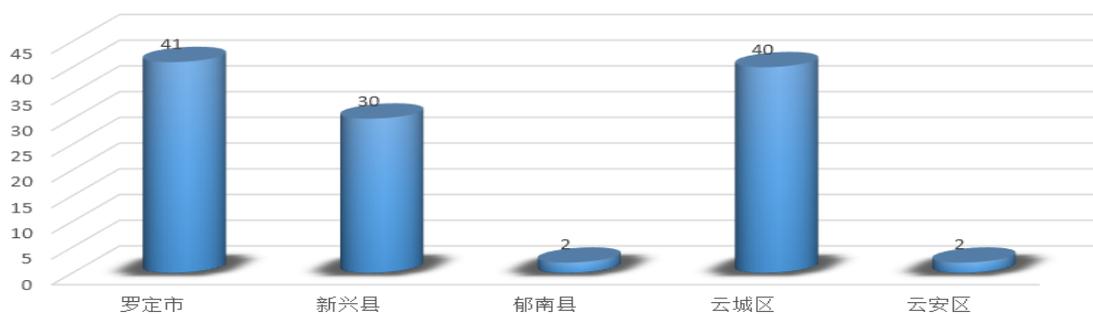
(一) 2018 年第一季度共接收群众举报 115 件，占诉求总量的 20.98%。其中，商品类举报 74 件，占举报总量的 64.34%；服务类举报 34 件，占举报总量的 29.56%。举报主要涉及石材加工、职业索赔、商标侵权、向老人推销保健品、饮食店、消费返利、生产加工、商铺日杂店、洗车店、假冒伪劣商品、废品收购、不正当竞争、快递服务等（详见图八）。

图八



(二) 举报线索分布情况来看，罗定市 41 件、新兴县 30 件、郁南县 2 件、云城区 40 件、云安区 2 件(见图九)。

举报线索分布图九



(三) 商品类举报 74 件。一是职业举报（索赔）最多，共 65 件，

其中罗定市 33 件，占举报总量的 28.69%，新兴县 26 件，占举报总量的 22.6%，云城区 6 件，占举报总量的 5.21%。举报内容主要为商品广告内容虚假，或者商品标识引人误解、误导。二是向老年消费者推销保健品（器材）有 7 件，占举报总量的 6.08%，分别来自云城区和罗定市，主要情形为：以会销的方式向老年消费者推销保健品（器材）。三是商品质量举报 2 件，举报商家销售假冒伪劣衣服、鞋子。

（四）服务类举报共 34 件，占举报总量的 29.56%。①无照加工石材 11 件，占举报总量的 9.56%。②无照小作坊、食品加工、建筑材料、服装、纸质品等共 7 件，占举报总量的 6.08%。③其他服务类举报 16 件，主要涉及无照经营 KTV、废品收购、照相馆、快递、饮食店、洗车、摄影等等。

六、消费提示

（一）选择摄影服务时，要小心商家的隐性消费。务必了解清楚套餐包含的所有内容，在服务过程当中可能会产生哪些消费也要问清楚，如拍摄张数、精修张数、底片是否全送、服装道具是否免费、选摄影师是否收费等，避免落入消费陷阱。在签订合同交纳定金前，消费者应当主动为自己争取更多的权利，如套餐内容升级、成片数量等，尤其是对如若拍摄效果不满意的处理方式等最好进行书面约定。

（二）购买电脑时，要注意比选和验机。一要根据自身需要理

性选购，货比三家，不要盲目听信商家推销，最好事先咨询专业人士，或找专业人士陪同选购；二要细看机型配置，比较不同型号、软硬件配置之间的差异，如 CPU、内存、主板、显卡等，可上网查价参考，避免商家宰客；三要开箱验机，查看电脑序列号是否一致、硬件配置是否属实、外观是否完好，谨防买到翻新机、低配机、组装机。