



# 2016年度金华消费维权情况大盘点

3月14日,我市召开3·15纪念大会,市场监管局公开通报了2016年度消费维权情况。

通报显示,2016年金华市市场监督管理局12315(12331、96311)举报指挥中心和消保委共接听消费者各类咨询、举报、投诉电话74884起,比去年同期上升了31%;受理消费者投诉案件29210件,占总数的39%,同比2015年上升了63%;消费投诉处理率达100%,调处成功率95%;为消费者挽回经济损失2639.8万元。

## 服务类消费投诉占据一半以上

统计显示,2016年全市受理服务类消费投诉15505万件,占投诉总量的53%;同比2015年上升了1.62倍,首次超过商品类消费投诉。主要集中在网络购物、美容美发、洗染、餐饮、洗车等居民服务、机动车、家用电器维修等服务和休闲娱乐服务等领域。

## 线上购物纠纷多

2016年消费方式改变的最大特点,就是线上购物迅猛发展。这不光是指网络平台购物,也包括其他新型非现场购物方式,如微商平台、代购、外卖平台等。同时,这一领域也成为去年消费纠纷的多发地带。据统计,2016年全年共接到网购类投诉8876件,网购类投诉占比是2015年的2.9倍。投诉反映的问题主要有:商品型号、款式、质量与网页宣传不符,夸大宣传、虚假宣传等。

## 预付式消费投诉多、处理难

2016年,市市场监管局受理预付式消费投诉900多件,重点集中在美容美发、健身、零售提货、农超、教育培训、金融和第三方支付等高发行业。投诉反映的问题主要有:售卡后经营者突然关门跑路,导致消费卡无法使用;利用格式合同设置“余额不退”“过期无效”“不得转让”等霸王条款;要求消费者加价或再充值消费;培训机构由于教学质量、中途更换师资、无资质、广告虚假等问题产生消费纠纷后退费难;退款金额按原价计算消费费用,不享受折扣价格等。

相关人士认为,类似案件一方面需要加快完善相关法律法规,加强相关监管部门的监管力度,另一方面也要加强行业自律。另

外再次提醒消费者办理预付卡消费时要慎重,应理性健康消费。

## 汽车类投诉占比重

2016年,市市场监管局共受理汽车类投诉2158件,同比增长575件,为消费者挽回经济损失1354.5多万元。

汽车类投诉主要反映有五大问题:一是质量问题突出,维修质量没有保证、维修水平低;二是存在超范围从事保险代理、强制购买保险,按揭贷款购车担保业务及店员承诺随意性不及时退还保证金等;三是汽车销售合同不规范、标示不明或含糊不清,造成后续纠纷;四是价格不透明、维修收费偏高。五是故障或事故车辆当做新车销售、隐瞒真实信息以次充好。

## 手机类投诉居高不下

手机类消费投诉依然是居高不下的老问题。2016年,市市场监管局共受理手机类投诉1512件,为消费者挽回经济损失近105万元。

涉及手机质量的问题主要有:网络销售的手机质量参差不齐,水货、假冒、翻新,以次充好、以旧充新、货不对版;手机不能正常开关机、不能正常通话、电池不耐用、按键触屏失灵、花屏等。涉及售后服务问题的有:部分品牌单方面设置格式条款,规定不经过其指定的维修点维修检测,售后“三包”不予承认;经营者不履行“三包”义务,以“人为损坏”为由设置障碍;品牌手机售后服务网点少,维修市场鱼目混珠、良莠不齐,对外谎称品牌授权维修点,误导消费者;维修收费偏高,使用非正品配件等。

综合自金华消费维权网

## 【分类信息】

咨询热线:0579-89111111

### 遗失声明

金华市婺城区跃华商店遗失税务登记证副本,浙税联字:330702580903351号,声明作废。

金华市飞宇机械设备有限公司遗失税务登记证正副本,浙税联字:330702704538810号,声明作废。

龚福良(330702196601302915)遗失建筑施工企业项目负责人安全生产考核合格证书,证书编号:浙建安B(2015)0790780,声明作废。

金华市金东区赵永刚废品回收站遗失由金华市金东区市场监督管理局2015年11月23日核发的营业执照正副本,注册号:330703652006931,声明作废。

金华瑞宇纺织品有限公司遗失中国人民银行金华市市中心支行核发的开户许可证,核准号:J3380005653601,声明作废。

金华市金东区宇轩家谱工作室遗失中华人民共和国组织机构代码证正本,代码:L5056568-6,声明作废。

金华市金东区宇轩家谱工作室遗失税务登记证正本,浙税联字:3307021987010344197A号,声明作废。

应紫霄(330723197601060027)遗失三类人员证书,证书编号:浙建安A(2010)0700225,声明作废。

金华杰瑞物资有限公司遗失中华人民共和国组织机构代码证副本,代码:05280798-1,声明作废。

金华市华飞塑料厂遗失机构信用代码证,代码:G13330703004425702,声明作废。

### 注销公告

金华市东方木果业有限公司股东会已决议解散本公司,并成立清算组。请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的自本公告之日起四十五日内,向本公司清算组申报债权登记,逾期未申报的视为放弃。特此公告。

金华市东方木果业有限公司  
2017年3月17日

## 以后浙江人买房过户办证最多跑一次

近日,浙江省国土资源厅、省建设厅联合召开全省不动产登记“最多跑一次”工作部署会议,会议指出,到今年3月底,浙江将全面实现不动产登记、登记全业务、全过程“最多跑一次”。

两部门主要负责人在会上表示,要做好部门配合,加强房屋交易与不动产登记衔接,协同推进全省不动产登记“最多跑一次”改革。

会议强调,推进房屋交易和不动产登记全过程“最多跑一次”改革,重点要抓好以下五项重点工作:

一是统一窗口受理。为真正方便群众,设立房屋交易与不动产登记窗口,共同受理房屋交易和不动产登记事项。各级房屋交易部门要与不动产登记部门协商确定窗口设置和人员安排等事项,并尽量利用现有的服务窗口。

二是分口各自审核。窗口统一受理后,由窗口把受理材料进行分类,分别送达两个部门同步进行审核。

三是双方结论互认。交易部门完成房屋交易核验后,要将结论及时反馈给登记部门,对交易结论未通过的,登记部门将不予办理登记。登记部门完成审核登簿后,要将房屋登记信息及时反馈给交易部门,便于交易部门管理。

四是信息互联互通。各地要按照新的工作要求、新的工作流程,加快交易、登记信息系统的升级改造,尽快实现数据的一次录入、自动交换、信息共享,进一步提高办事效率,满足双方管理需求。

五是档案分别管理。交易、登记部门对各自的申报材料及审核材料等,在完成不动产登记后,由双方分别进行存档。

为加强监督检查,两部门确定,不动产登记、登记全过程实现“最多跑一次”列入国土资源部门和建设部门年度目标责任制考核,并将联合对各地开展专项督促检查。

浙江新闻客户端