

2017 杭州消费维权白皮书昨发布

# 网购投诉同比增长 75% 双十一狂欢后留下一地鸡毛

本报记者 何晟

昨日下午,杭州市政府新闻办召开例行新闻发布会,邀请杭州市市场监管局、杭州市消保委通报杭州市2017年消费维权工作情况、2018年工作举措和“3·15”期间的活动安排,并发布了《2017年度杭州市3·15消费维权报告》白皮书。

## 举报投诉量同比猛增 售后服务占比最高

钱报记者在《2017年度杭州市3·15消费维权报告》中看到,2017年全年,杭州市场监管举报投诉咨询平台共接受举报投诉咨询超过55万件,同比增长51%,为消费者挽回经济损失4869.39万元;全市消保委系统共受理消费者投诉超过4万件,投诉解决率为97.45%,为消费者挽回经济损失3762.11万元。

杭州市市场监管局全年共接受工商线投诉235457件,同比增长54.55%。其中商品投诉占总量的80.02%,服务类投诉占19.98%。商品投诉居前五位的是:服装鞋帽30.95%、家居用品13.91%、家用电器6.57%、通讯产品5.73%、交通工具4.31%。

服务类投诉中位居前五的依次是:餐饮住宿11.66%、居民服务10.37%、制作保养修理6.76%、销售服务5.47%、互联网服务5.31%。其中,互联网服务增速较快,同比增长245.64%,排名上升4位;销售服务同比负增长46.90%,排名下降2位。

投诉涉及的问题性质上,售后服务占比最高,占27.66%,包括不履行国家强制三包、不按约履行送货或安装义务等。此外还有虚假广告、以次充好、不正当竞争等。

在杭州市消保委2017年消费投诉热点统计分析中,服装鞋帽类、日用商品类及食品类的投诉位居商品类投诉三甲,互联网服务投诉则在服务类投诉中“一枝独秀”。

## 最近五年 网购投诉大幅增长

在电子商务飞速发展的今天,网络购物消费投诉数量也大为增加。2017年,杭州市场监管系统共接受网购举报投诉咨询共计241889件,同比增长75.44%,其中投诉类增长

63.88%,举报类增长127.48%。其中引导进入平台自行处理绿色通道45686件,处理满意度达90%以上。

其中商品类投诉位居前五的分别是:服装鞋帽、家居用品、食品、家用电器、通讯产品。服务类投诉位居前五的分别是餐饮住宿、旅游服务、销售服务、互联网服务和电信服务。涉及的主要质量问题有标签标识不符合国标、掺杂掺假、三无产品、非法添加等。不按时发货、不履行七天无理由退货、不履行三包义务等则占了售后服务投诉中的大头。

每年的“双十一”,都会引发一场全民网购狂欢,但之后的维权诉求看起来却有点不容乐观。据统计,截至2017年底,杭州市场监管系统共收到全国各地针对“双十一”活动维权诉求6063件,比上年同期增长38.61%。

据杭州市市场监管局统计,2013年至

2017年这近五年来,网购诉求总量分别为19372件、28229件、67139件、137866件、241889件,一直呈大幅增长趋势,其中以2015年增幅为最大。

杭州市消保委表示,值得注意的是,网购反映的主要问题除常见的虚假宣传、以次充好、隐瞒虚构经营地址等问题外,还存在三个较突出的问题——

一是消费者在购物中留下姓名、电话、地址等隐私信息,信息泄露后导致财产损失;

二是假冒知名网站购物欺诈,消费者进入的貌似为管网认证的网上商城,在付款时却被跳转到“山寨”网站被骗,让人防不胜防;

三是网购支付系统安全隐患,如在绑定银行卡环节,银行卡或微信被他人冒用;购买商品时被重复扣费;未经消费者同意扣除会费、游戏装备费等。

## 新闻+

### 3·15,百处服务点 为你就近维权

据悉,今年3·15期间,杭州市市场监管局、杭州市消保委还将开展一系列的宣传纪念活动。3月15日当天,将设立100多个分布全市的消费咨询服务点,就近接待消费者举报投诉,并提供全方位消费维权咨询服务。3月14日,杭州市消保委将组织消费者开放日活动,消费者可到消保委新址(婺江路319号蕙津大厦14楼)进行消费投诉。



推进文化浙江建设 促进媒体深度融合

## 浙报集团与丽水日报社签署战略合作协议

本报讯 昨日,浙江日报报业集团与丽水日报社签署战略合作协议,双方就推进文化浙江建设、促进媒体深度融合工作达成共识,在融媒体一体化平台建设、共享安全标准规范、共筑和谐健康舆论环境等多方面开展深度、紧密合作。

融媒体一体化平台是集统一采集、中央

稿库、多元分发、传播分析于一体的新型智能化内容生产平台,实现了传统媒体和新兴媒体深度融合,助力丽水日报社打造内容产品化、标准化、全媒化的中央厨房式新闻生产方式,为丽水走“绿水青山就是金山银山”的绿色发展道路营造良好的舆论氛围,推动丽水

报业又好又快发展。在媒体深度融合、舆论生态和传媒格局发生巨变的当下,双方还将共享安全标准规范,构建长效化安全运营保障体系;提升新闻采编技能,加强人力资源培训;共筑和谐健康舆论环境等。

本报记者 沈韩宇