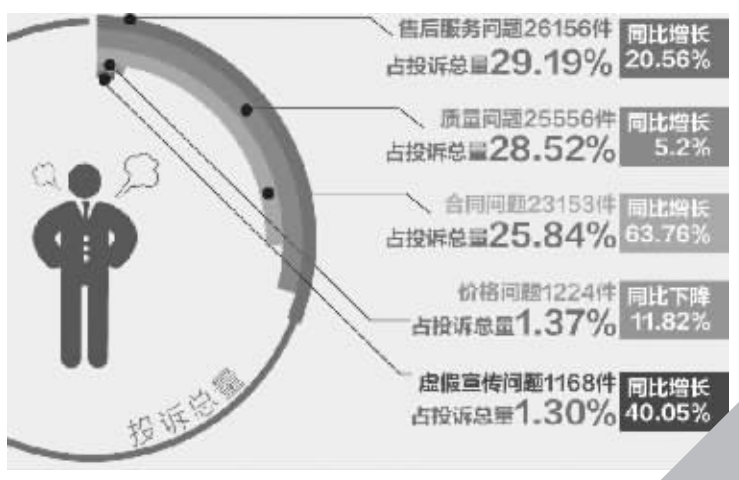


大数据勾勒去年江苏消费投诉图谱

私家车投诉量创历史新高 网购虽方便,但也最闹心

问题

消费者都投诉了哪些问题?



从投诉性质看,消费者投诉排名前五位的依次是:售后服务问题、质量问题、合同问题、价格问题和虚假宣传问题。

从数据来看,售后服务问题、质量问题和合同问题依然是消费者诟病最多的消费问题。

而合同问题去年增长了6成多,增长幅度最为明显。据介绍,从2010年起,合同类消费投诉每年都以50%的速度递增,“不公平合同格式条款”“霸王条款”等问题成为了消费者热议的话题,如去年年末的“最低包间消费”和“自带酒水”问题。

据了解,合同纠纷主要集中在

在销售服务、生活及社会服务、视听产品、房屋及建材等行业。经营者单方变更合同、不履行合同约定义务甚至合同欺诈等合同违约问题较为突出。而在格式合同中,围绕“定金”“订金”“保证金”“诚意金”等预付款项中设置不平等条款是消费者投诉的焦点。

很多消费者由于法律知识掌握得不够,并不清楚定金与订金的差别,轻信了销售人员的口头承诺,在双方签订的格式合同中被商家设置的不平等条款限制。等到消费者要求退还所交预付款项时,商家就会以各种理由拒绝。

商品

消费者对哪些商品不满意?



去年,所有商品中,投诉量增长最为明显的是空气调节产品和汽车及零部件。江苏省消协副秘书长李娟介绍,去年的空气调节产品投诉中,有近70%的投诉集中在售后服务上,这与2013年江苏地区遭遇酷暑、天气持续高温有很大关系,消费者迫切购买空调,但商家却在短时间内难以充分满足商品销售、安装服务之间的矛盾,所以有了投诉量的异常增长。温度降下来后,经销商补给和服务到位,投诉量也逐渐回落。

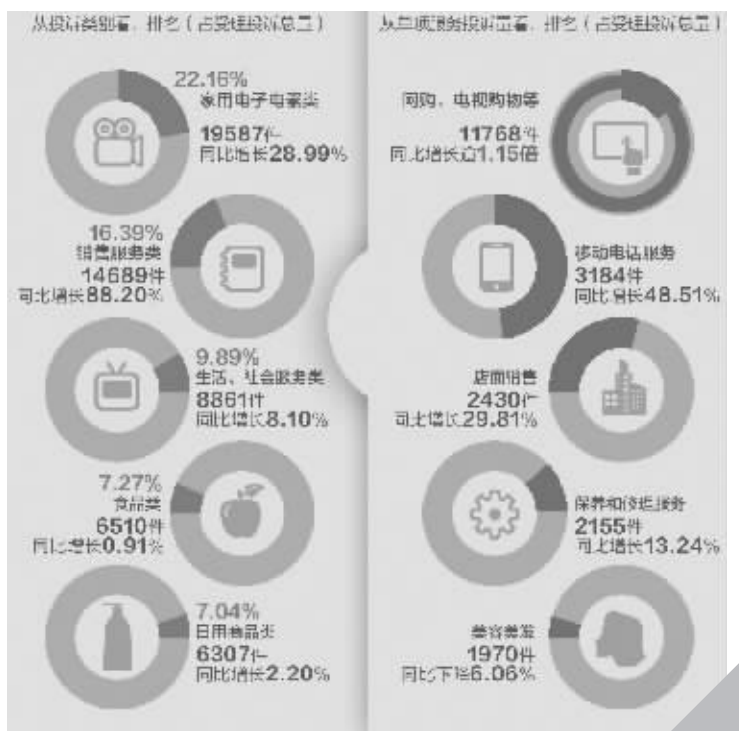
而汽车和零部件的投诉之所以猛涨的原因,并非偶然。家庭汽车消费日益增长,但是由于汽车消费在购买、售后、使用、保养等方面存在很多问题,家用轿车投诉量也达到一个历史最高水平。据统计,从2010年起,有关汽车及零部件的消费

投诉每年以50%的数量递增。2013年所有关于汽车及零部件的消费投诉中,有关售后服务问题的投诉为1488件,占比为33.39%;而有关合同问题的投诉为1261件,占比28.30%;有关质量问题的投诉为1174件,占比26.35%。

汽车经销商在销售过程中存在服务漏洞,对汽车操作和保养的问题解释不清,导致消费者使用不当造成车辆故障频发,错把服务问题归结为汽车零部件存在质量问题。更重要的问题是,我国汽车文化与汽车工业的发展不配套,消费者对汽车的相关知识知之甚少。“汽车经销商应该向消费者普及汽车相关知识,同时,监管部门也得加强对路边汽修店、4S店的监管。去年刚执行的汽车三包规定,也为消费者维权提供了新的保障。”

领域

哪些领域纠纷多?



服务

哪些服务最糟心?

从投诉类别看,排名前五位的依次是:家用电子电器类,销售服务类,生活、社会服务类,食品类,日用品类。

所有消费领域中,销售服务类消费投诉激增,其中网购和电视购物的投诉增加最为明显,其次是移动电话服务。

据统计,销售服务类消费投诉中有超过八成是网购和电视购物一类的投诉,比2012年增长超过一倍。而网购投诉在这类投诉中更是占据了95%以上,也就是说,去年一年网购投诉增长得非常迅猛。

为了规范网购市场,解决网购当中的消费问题,今年3月15日即将执行的新《消法》和《网络交易管理办法》都对各种网购问题进行了规范,并给消费者维权提供了依据。

根据投诉来看,网购中消费者最关注的有四类问题:假冒伪劣产品、商家服务质量、配送速度,还有退换货等售后服务。

网络市场常常充斥着假冒伪劣商品,消费者只能是看到照

片,而货物真的到达你手里,就会感觉和实物图片不一致。而商家的信用程度有时候存在“造假”,刷出来的高信用商家实际上有的服务质量很差,消费者多问几个问题就显得不耐烦,有的消费者还遭遇过网购上当受骗的情况。

特别是到了退换货时,常常发生消费纠纷,消费者欲退货,一些商家置之不理或者拒绝退货、拖延时间、推卸责任。除此之外,配送速度的问题也让消费者诟病,特别是在双十一、双十二等一些节假日前后,这个问题就更加凸显。

今年3月15日后,新《消法》对商家售假赔付提高了处罚金额,还赋予了消费者“网购后悔权”,这在一定程度上,对假冒伪劣商品和售后退换货等问题都给出了解决的途径,《网络交易管理办法》中也对刷信用的做法进行了明令禁止,也就是说,以后网上只能看到消费者真实的评价,那么商家的服务态度有可能会随之改善。



2013年消费者都投诉了哪些问题?江苏人觉得哪些消费领域最容易产生纠纷?去年的热点消费话题都有哪些?现代快报记者结合江苏省消协的统计数据,一一进行盘点。

通讯员 袁传敏
现代快报记者 朱蓓
制图 沈明 李荣荣

总体情况

现代快报记者从江苏省消协了解到,2013年度,江苏各级消费者协会共接待消费者来访、咨询**349460人次**,受理消费者投诉**89607件**。这个数字与上一年同期相比,有较大增长。已经解决的消费者投诉共**64831件**,解决成功率为**72.35%**,使消费者免受经济损失**15317万元**。所有投诉中,属于欺诈行为为消费者得到赔偿的共有**100件**,得到加倍赔偿的金额为**3.8万元**。除此之外,江苏省消协还支持消费者起诉**149件**。