



去年受理投诉举报6339起，挽回经济损失235.94万元

锡山区市场监管局让消费者买得更放心



消费维权宣传活动 锡山区市场监督管理局供图

2018年1月1日至2018年12月31日，锡山区市场监督管理局投诉举报中心共受理消费者各类投诉举报6339起，截至2018年12月31日已处理6050起，办结率达95.44%，争议金额567.08万元，共挽回经济损失235.94万元。

朱鲸润

| 类别 | | 排名 | | | | |
|----|-----|----------|-------|--------|----------|----------|
| | | 第一 | 第二 | 第三 | 第四 | 第五 |
| 大类 | | 工商管理类 | 售后服务类 | 食药类 | 质量类 | 房土建规类 |
| 中类 | 商品类 | 食品 | 交通工具 | 家居用品 | 服装鞋帽 | 家用电器 |
| | 服务类 | 制作保养修理服务 | 销售服务 | 餐饮住宿服务 | 文化娱乐体育服务 | 美容美发洗浴服务 |

目前，共有12315、12331、12365、全国12315互联网平台以及12345政府热线、食安委、安委会等部门转办的各类消费者投诉举报。其中，12315系统1315起、12315全国互联网系统2780起、12331系统357起、12345政府热线1732起、12365系统103起、其他52起，合计6339起，其中投诉5239起、举报1100起。

在所有的投诉举报中，按大类分，投放举报量排在前列的是工商管理类（1044起）、售后服务类（480起）、食药类（333起）、质量类（302起）及房土建规类（291起）。按大中类分，商品类的投诉举报排在前列的分别是食品320起、交通工具262起、家居用品119起、服装鞋帽113起以及家用电器45起；消费类投诉举报排在前列的分别是制作保养修理服务47起、销售服务38起、餐饮住宿服务37起、文化娱乐体育服务21起以及美容美发洗浴服务20起。（见表格）

在商品类别中，从综合数据看，与人们日常生活密切相关的食品、交通工具、家居用品、服装鞋帽等生活日用品的商品类投诉举报占相当大的比例。

食品类投诉举报量高居榜首。“民以食为天”，食品在人们生活中占有极其重要的位置，食品的质量与安全关乎广大人民的生活品质与安全。投诉举报主要集中在食品过期或变质问题、食品的标签问题以及食品经营或食品配送的无证经营或者超范围经营，另外还有食

品非法添加、食用食品导致身体不适、食品内有异物、不符合标准规定、食品从业人员无健康证明等。

交通工具类的投诉举报量仍居高位。交通工具中含有自行车及其零部件、摩托车助力车、汽车及汽车零部件等小项，都与人们的生活息息相关。存在的问题中投诉比例较大的是网购车辆存在质量问题及不履行国家规定的三包义务和不履行自己明示或与消费者约定（承诺）的三包义务，以及随车的质量证明文件不全等；另外，还有销售的产品或者其包装上的标识无中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址；不符合国家强制性标准；在广告中虚假宣传；实物与宣传不符等，举报方面有无证照生产经营、达不到质量要求，以及违反《质量法》《认证认可条例》等相关法规。

家居用品的投诉举报量依然较多。因家居用品包括家具、床上用品、厨卫用品、钟表、清洁用品、织物、箱包、眼镜和日杂用品等与人们生活息息相关的多个系列，使用面广量大，所以投诉量较大。

从类别方面看，家居用品中家具的投诉最大，主要问题有：个别品牌家具使用材料不达标，有害物质超标；商家未按合同约定及时送货或消费者收到的家具与约定不符；家具质量方面有刚买的家具就出现裂纹、变形、色差等现象；售后服务难以保障，商家不履行国家规定（商家承诺）的三包服务；甚至个别由安装人员造成的费用要让消

费者承担；还有经营发生变动后随其权利义务的商家不履行三包义务。

服务类别中，制作保养修理服务的投诉举报仍居高位。制作保养修理服务的投诉主要有不履行国家规定的三包义务，不履行自己明示或与消费者约定的三包义务，无故拖延、无理拒绝履行三包服务，不按约定履行送货或安装义务，未遵守法律和履行合同的义务等；举报中主要是举报无证无照经营，应该取得而未依法取得行政许可和营业执照，超范围经营，印制假冒的酒包装，以及虚假宣传、在网页广告中使用了绝对化的广告用语等。

销售服务的投诉举报量仍然较大。销售服务的投诉主要有商家未履行自己明示或与消费者约定的三包义务，未提示而限制使用消费抵用费的现象，网上平台充值后相关公司关门但未按規定退还钱款、无法购物后商家不予处理或平台充值后钱直接被清零，不兑现微信点赞活动中承诺的条款，重复收费，因安装问题导致消费者财物损失等；举报主要有无照经营和超范围经营。

餐饮住宿的投诉举报上升势头明显。餐饮住宿主要的投诉有未履行三包和其他责任，未遵守法律和履行合同义务，利用预付费形式侵害消费者权益等，举报中主要是无照经营及违反登记管理规定，其次是超出核准登记的经营范围从事经营活动等。

十佳服务能力

过燕莺：认真对待每一位消费者

过燕莺是锡山区市场监督管理局消费者权益保护科的一名普通职工，今年是她从事消费者投诉举报受理工作的第15个年头。她尽心尽职做好本职工作，认真对待每一名消费者，多次获得“先进工作者”及2018年度“锡山区职工技术操作能手”等荣誉。

消费调解工作作为市场监督管理部门一个重要事项，消费投诉的处理直接关系到群众利益。随着社会的发展、机构职能的调整，市场监督管理部门所面对的消费领域和消费群体不断拓展扩大，使得消费投诉举报的类型和内容日益复杂。对从事消费投诉举报工作提出了更高要求。平时，过燕莺对自身要求严格，努力学习，不断提高自身素质。认真学习党的基本理论知识，提高政治素养；认真学习法律法规，完善业务

知识。在工作期间，过燕莺坚持接待来人、来信和投诉举报电话，做到件件有记录，事事有答复，非职责范围内的投诉举报及时给予正确建议。在日常工作中，过燕莺严格执行工作规范，使用规范用语，恪尽职守，力求以最大的热情、最好的工作态度来对待每一名投诉举报人。

有些投诉举报人情绪激动、陈述事情没有条理，每当这时候，良好的职业素养使得过燕莺总能及时调整情绪，依旧用礼貌的态度来平缓对方的情绪，做到耐心、细心、周到、热情，并认真记录，及时反馈。对于维权不当的投诉者，过燕莺依靠过硬的业务知识，坚持受理投诉以法律为准绳，晓之以理，动之以情，切实为锡山区市场监督管理局窗口部门树立良好的机关形象。



过燕莺

典型案例

美容优惠套路深 美丽陷阱要谨防

近日，锡山区市场监督管理局商务区分局接到消费者于先生的投诉。不久前，于先生在某美容美发店理发时，店员告知其颈部有几颗扁平疣影响美观，建议祛除，并且表示店内有祛除扁平疣的服务，目前属于优惠价，每颗仅需28元。于先生感觉价格适中，就接受了相关服务。20分钟后，1名自称经理的人告诉他，美容美发店共为其祛除了300多颗扁平疣，于先生需要交付13000元的费用。于先生认为对方要价过高，不予认可。随后经理表示，只要他一次性充值3万元，成为美容美发店的会员，本次消费可以免单。双方僵持许久后，于先生充值了13000元方得以离开。岂料，于先生下次至该美容美发店理发时，对方经理又向其索取余下的17000元。于是于先生投诉至商

务区分局，要求商家退还13000元。

商务区分局工作人员接到投诉后，立即前往被投诉美容美发店进行调查。经查，该店工作人员提供祛除扁平疣服务前，只告诉消费者“有几颗扁平疣”，提供具体服务时，也未告知对方扁平疣的具体数量，并且未取得消费者同意，擅自祛除了300多颗扁平疣，迫使消费者充值13000元。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定，属于隐瞒与消费者有重大利益关系的信息误导消费者，达到骗取消费者费用行为。

在商务区分局工作人员的调处下，该美容美发店返还13000元给于先生。同时，分局根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的相关规定，对其处以20000元罚款。

消费提示

商务区分局在此提醒消费者，美容陷阱套路深，三个务必谨记。一是选择商家务必警惕在前，可以从同事朋友、电商点评平台、企业信用信息公示平台等途径获取商家诚信经营信息，优先选择有资质、有信誉和口碑好的门店；二是享受服务务必清醒其中，不良商家善于打优惠牌、感情牌，套路一环接一环，不长个心眼极易中招，消费者一定要详细了解具体服务项目、最终成交价格等关键信息，对于商家超出服务范围的其他项目要及时问询或者主动中止，谨防附加服务；三是权益受侵务必勇敢在后。消费者在合法权益受到侵害时，不能忍气吞声，要及时向市场监督管理部门进行投诉，勇敢地运用法律武器积极维权。