

创新消费维权模式 营造放心消费环境

去年12315受理消费投诉举报11359件,为消费者挽回经济损失2042万元

海南工商深化商事制度改革,更新维权理念,创新维权模式,主动作为,多措并举,严惩消费侵权行为,履行保护消费者权益职责,营造放心消费环境。2014年度,海南省工商12315调解处理系统受理消费者来电87600件,其中:受理消费者投诉10033件,受理消费者举报1326件,为消费者挽回经济损失2042万元。

创新思路 构建现代12315调处平台

建立现代化调解处理平台 全省建设一个中心平台进行协调监督,各市县局建设20个分台受理各市县12315投诉终端,在主要景区、超市、商场等设置80个移动视频终端。平台兼容视频受理调解、手机移动受理、指挥调度执法、实时动态监控、电子行政监察等多种功能,改变以往传统电话接诉模式,实现指挥中心、现场执法人员、消费者、经营者四方互动视频通话,实现便民、高效、透明调解。

设计开发推广移动执法仪 为更好更快地解决消费者投诉,及时化解

海南省工商局2014年度12315消费维权分析报告

2014年度,海南省工商12315调解处理系统受理消费者来电87600件,其中:受理消费者咨询72799件;受理消费者投诉10033件,同比下降25%,为消费者挽回经济损失2042万元,同比增长超过10%;受理消费者举报1326件,同比下降46%。

一、咨询、投诉、举报情况分析

(一)咨询情况

2014年度咨询总量为72799件,其中商品类咨询39952件,占54.88%;服务类咨询32847件,占45.12%。消费者咨询的热点集中在通讯产品类、餐饮和住宿服务类、交通工具类等三大民生类,咨询量达13003件,占据消费咨询总量的17.86%。

(二)投诉情况

2014年受理投诉案件中,商品类投诉5887件,占投诉总量的58.68%,同比降低30.66%;服务类投诉4145件,占投诉总量的41.32%,同比下降27.53%。

(三)举报分析

2014年受理消费者举报1326件,同比降低46.67%。

二、2014年消费投诉的主要特点:

海南省工商局2014年网络消费投诉情况通报

2014年,全省工商系统共受理网络消费者来电2935件,其中咨询2738件,投诉186件,举报11件。网络消费咨询量、投诉量、投诉涉案金额量同比增长,分别增长100.9%、34.8%和84.4%。

一、网络消费投诉举报基本情况及特点分析

2014年,共接到网络消费投诉举报197件,涉事金额34.5万元。从分类上看,涉及购物54件、订房49件、摄影28件、通讯16件、餐饮16件,以上五类占网络消费投诉举报总量的82.7%。涉及的网络平台主要有:美团网、淘宝网、去哪儿网、海航官网、天猫网、携程网等。

(一)网络购物类投诉举报的特点分析

网络购物类投诉举报64件,占投诉举报总量的27.4%。主要来自淘宝网、天猫网、小米官网、苏宁易购等大型交易平台。反映的问题主要是销售的商品与收到实物有较大差距;销售的商品是假冒伪劣商品;利用虚假销售信息骗取消费者钱财等。主要特点:

- 1、网络商品质量投诉举报增长迅速,与2013年同比增长238%。
- 2、手机的质量和售后服务是投诉热点,主要涉及红米、苹果两个品牌;
- 3、大额商品交易开始借助网络营销,2014年出现3件家具和2件二手车的网上交易投诉,均调解成功;
- 4、涉嫌利用宠物销售实行网络诈骗的违法行为多。全年接到宠

物销售投诉举报12件,其中9件涉嫌网络诈骗。

(二)网络摄影类投诉举报的特点分析

网络摄影投诉举报28件,反映的问题主要有:拍摄套餐与网络宣传的不相符;未按约定时间将照片寄给消费者;消费过程中增加化妆、服装等费用或强制消费。主要特点:

- 1、网络摄影投诉举报增长迅速,与2013年13件同比增加115%。
- 2、网络摄影类投诉举报集中在三亚地区,涉及18家婚纱摄影经营主体,其中三亚米提印婚纱摄影工作室以5次的投诉量居首位。

(三)网络订房类投诉举报的特点分析

网络订房类投诉举报49件,主要来自携程网、美团网、去哪儿网、艺龙网。反映的问题主要有:网上宣传房间与现实对比存在较大差距;经营者不按网上宣传价格收费;订房合同存在霸王条款等。

(四)其它类型投诉举报特点

- 1、网络餐饮娱乐类投诉举报共有24件,主要来自美团网、拉手网和糯米网等三大团购网站,反映的主要问题是优惠券的使用期限、菜品与网络展示的内容不符等。
- 2、网络通讯类投诉16件,主要涉及三大电信企业,其中移动7件、电信6件、联通2件,其它1件。
- 3、网络订票类投诉举报10件,主要来自海航官网。
- 4、物流投诉7件,主要涉及顺

创新体制 新设消费者权益保护机构

深化商事制度改革,省工商局去年专门设立消费者权益保护处,承担拟定

保护消费者权益的具体措施并组织实施、流通领域商品质量监管、组织查处严重侵害消费者权益的案件等职能,开创海南消费维权新渠道。

抽检流通领域商品345批次 督促市县局开展流通领域商品抽检,各市县抽检5大类涉及民生商品174批次,发现不合格商品51批次;自行开展流通领域涂料、电线电缆、小家电等6大类171个批次商品抽检,发现不合格商品30批次。将抽检结果向社会公布,震慑不法商家,净化消费市场环境。

积极查处消费侵权案件 指导市县工商局以服装、鞋类、家用电器、通讯器材、电脑、汽车配件、建材等商品为重点开展消费维权工作,全省共查处虚假宣传、合同违法、销售假冒伪劣和不合格商品等案件1698宗。

开展服装、建材市场专项整治 检查服装经营主体7608户次,查处违法销售不合格和假冒伪劣服装案件41宗,受理消费者服装质量投诉举报73宗。为保障“威马逊”台风后重建家园,开展建材市场专项整治,将人造板、铝合金、防水材料、电线电缆等建材作为重点整治对象,积极开展商品检测。

咨询、投诉、举报量、挽回经济损失比对表(单位:件)				
类型	2014年	2013年	变化幅度	
来电	78108	90459	-13.65%	
受理总量	录音	9158	2992	
	来人等	334	104	
咨询量	72799	77603	-6.19%	
投诉量	10033	13504	-25.70%	
举报量	1326	2486	-46.66%	
挽回经济损失(万元)	2042.3211	1847.91	10.52%	

商品类投诉居前十位的商品(单位:件)				
类别	2014年投诉量	占投诉比例(%)	2013年投诉量	变化幅度
通讯产品	1087	10.83	1532	-29.05%
交通工具	1086	10.82	986	10.14%
服装、鞋帽	750	7.48	1415	-47.00%
家居用品	626	6.24	764	-18.06%
家用电器	523	5.21	623	-16.05%
房屋	328	3.27	237	38.40%
装修建材	308	3.07	315	-2.22%
食品	303	3.02	921	-67.10%
计算机产品	174	1.73	291	-40.21%
首饰	151	1.51	259	-41.70%

服务类投诉居前十位的服务(单位:件)				
类别	2014年投诉量	占投诉比例(%)	2013年投诉量	变化幅度
电信	785	7.82%	750	4.67%
互联网	750	7.48%	735	2.04%
餐饮和住宿	633	6.31%	1387	-54.36%
保养和修理	357	3.56%	407	-12.29%
交通运输	294	2.93%	410	-28.29%
传媒业	228	2.27%	170	34.12%
专业技术	211	2.10%	161	31.06%
美容、美发、洗浴	203	2.02%	246	-17.48%
文化、娱乐、体育	126	1.26%	157	-19.75%
销售	117	1.17%	70	67.14%

2014年受理举报热点情况表				
类别	2014年举报量	占举报量比例	2013年举报量	变化幅度
餐饮和住宿	223	16.86	415	-46.27%
食品	198	14.97	584	-66.10%
文化、娱乐、体育	63	4.76	167	-62.28%
美容、美发、洗浴	61	4.61	76	-19.74%
服装、鞋帽	54	4.08	46	17.39%
装修建材	44	3.33	58	-24.14%
烟、酒和饮料	38	2.87	146	-73.97%
家用电器	34	2.57	54	-37.04%
家居用品	34	2.57	62	-45.16%
制作、保养和修理	32	2.42	26	23.08%

短评 | 保护消费者合法权益 促进海南经济发展

今年春节消费投诉风波不断的三亚,今年春节市场整体平静,没有发生影响大的消费投诉,社会满意度明显提升。这不是偶然的。

省12315数据显示:2014年,消费者投诉量下降25%,消费者举报量下降46%。在某种意义上,显示海南消费市场环境得到净化。

产生上述现象,背后原因是什么?海南工商创造性推进商事制度改革,强化事中事后监管,构筑工商消费维权新模式。

去年以来,特区工商人先行先试,通过率先建设企业信用信息公示平台、设计运行电子行政监察系统等制度创新,实现“内网办事”“外网公示”,对工商执法做到全程纪录监督,把“法定职责必须为”落到实处;对市场主体进行信用约束,使经营者不敢违规违法。

工商全年调解处理10033起消费投诉,为消费者挽回经济损失2042万元。消费者获得实惠,海南经济发展获得更大实惠。

维护消费者合法权益,从微观上,是挽回消费者损失;而从宏观上,是净化消费市场环境,使人们敢于消费、愿意消费,从而促进地方经济发展。

试想,一个消费投诉年年增长的地方,谁敢来消费?谁愿意来旅游?

建设国际旅游岛,越来越多国内外游客来海南,对我们的市场消费环境提出更高要求,特别需要指出的是,当前宏观经济下行压力大,激发消费需求拉动经济增长尤其迫切而重要。

虽然海南消费环境不断净化,但由于产业基础薄弱,消费软硬环境还不完善,消费侵权现象时有发生,保护消费者合法权益、营造安全放心的消费环境,需要社会各界给予更多的关心,需要各级政府给予充分的重视。

商事制度改革,海南工商构建市场监管与消费维权新模式。人们有理由相信,随着社会各界对消费维权工作的重要认识不断增强,随着商事制度改革进一步深化,无论是岛内消费者,还是岛外游客,都将获得更好的工商服务,工商为海南经济发展必将做出更大贡献。

观察 | 12315消费维权效率高

海南日报开设“每周315”栏目,每周推出一期消费维权报道。跑线记者每周一去省12315调解处理平台,随机挑选5条投诉线索进行采访。然而采访时,记者常听到消费者这样的答复:“工商已经调解好,不需要采访报道了。”

3月9日上午,记者像往常一样,在省12315平台随机挑选5条投诉信息联系消费者采访。到中午12时,记者发现,其中有4个投诉已经圆满解决。

消费者刘女士春节前买了某品牌电视机,3月初电视出现异常,维修多次没解决问题,虽然在保修期,但商家就是不同意换新电视机。她3月8日拨打12315投诉。记者联系采访时,刘女士说:“这里的工商所已调解好,商家同意更换新电视机。”

北京消费者宋女士来三亚旅游,从租车公司预订一辆轿车,当她按约定到租车公司时,却被告知:暂时没车子,让她等几天。宋女士说,来海南旅游就几天,没时间等,要求退押金。租车公司知道理亏,承诺一周后退押金。

但宋女士回北京一周后,也没收到退回的押金。交涉时,出租车公司称:押金不能全退。宋女士拨打12315投诉。经三亚工商调解,租车公司表示立即全额退还押金。

“我去过很多地方旅游,没见过像海南工商这样服务态度好、效率高的,”宋女士说,因为租车的事,海南给她留下不好的印象,但海南工商又让她对海南产生好感,以后她还要来海南旅游。

海南工商为什么消费维权效率高?据分析,商事制度改革后,海南工商强化事中事后监管,通过建设企业信用信息公示平台、推行电子行政监察等新举措,实现“内网办事”“外网公示”,对工商执法进行全程纪录监督,做到“法定职责必须为”;对市场主体进行信用约束,使经营者不敢违规违法。

2014年度通信服务被诉情况表		
被诉方	被诉数量	主要被诉内容
移动	347	扣费不合理、未经允许乱开通业务、拒绝为客户更改套餐
电信	245	销号时不退全额、未经允许乱开通业务、故障维修期间仍然收费
联通	135	不合理扣费、信号差

2014年度互联网服务被诉情况表		
被诉方	被诉数量	主要被诉内容
电信	544	捆绑销售、拖延安装、维修、霸王条款
联通	74	拖延安装、拖延维修、网速不达标
移动	65	宽带网速差、拖延安装、拖延维修
长城宽带	50	拖延维修、宽带网速不达标