**舟山市市场监督管理局消费投诉公示**

**（2018年第十期）**

1. **情况综述**

2018年12月份，市市场监管局所属单位及消保委主要成员单位共受理消费者投诉183件，同比上升15件,升幅8.9%；环比下降21件，降幅10.3%。其中：商品类投诉82件，同比上升6件，升幅7.9%；环比下降14件，降幅14.6%。服务类投诉101件，同比上升9件，升幅9.8%；环比下降7件，降幅6.5%。

**2017--2018年月度消费投诉走势对比图 （单位：件）**

投诉量居前三位的商品和服务类别为：食品、餐饮服务各20件，日用百货、销售服务各19件，装饰装修服务、住宿服务各13件。

投诉量居前三位的问题是：质量问题67件，合同问题35件，售后服务问题33件。

**12月份商品类投诉情况（单位：件）**

**12月份服务类投诉情况（单位：件）**

**12月份消费投诉问题的性质（单位：件）**

**二、主要特点**

**1、投诉量持续多月回落。**12月份，消费投诉量环比继续下降，降幅10.3%，已持续第四个回落，处于全年第二低位。从回落情况看，商品类与服务类投诉双双下降，其中商品类投诉环比下降2.3个百分点，占下降量66.7%，日用百货、食品、交通工具、通信器材投诉量下降居前。从投诉问题看，质量问题投诉下降明显，环比下降6个百分点，其中服务质量投诉下降10.1个百分点，占下降量75%，餐饮服务、住宿服务、美容美发服务是服务类质量问题投诉下降的主要类别。

**2、房屋装修投诉上升明显**。共有13件投诉，环比上升5件，升幅62.5%，其中，针对舟山天地和装修公司一家的投诉就占了6件，占比46.1 %。从投诉问题看，装修合同纠纷最多，共10件，占76.9%，主要为装修公司未按合同约定期限完成房屋装修工程及消费者要求退还装修定金引发的纠纷。此外，还有部分为装修效果、售后服务问题引发的纠纷。

**3、销售服务投诉依然较多。**共发生投诉19件，涉及汽车销售、商超销售、网上销售、家电销售、房屋销售等多个领域，与上月相比微升1件，投诉量依然维持高位，位居月度第二位。投诉问题以合同纠纷居多，共有7件，占36.8%，其中，又以汽车销售合同纠纷最为突出。此外价格问题、宣传问题、售后服务问题也各有2-3件投诉。

**4、游客投诉有所增多。**12月份，共发生游客投诉16件，环比上升8件，数量翻番。投诉领域主要集中于服务方面，涉及住宿、餐饮、旅游、购物服务，投诉的具体问题主要为不按约定提供网上预订的住宿客房、客房设施条件差、餐饮菜品存在质量问题、购物遭遇高价陷阱等。

**三、典型案例**

**案例一：**颜女士在定海一商店花7400多元钱购买了康宝莱营养套餐用于儿子减肥，其儿子食用一个月后出现头痛头晕症状，其让儿子停吃一个星期后症状消失，剩下还有一个半月的量要求店家退款，被拒。

**处理结果：**经调解，店家退还了4200元费用。

**案例二：**郑女士于11月4日在新城一商场购买了一块美度手表，11月12日发现手表时间比正常快了4、5分钟，向店家反映后让其再带1个月看看，直到12月13日手表问题依然存在。经检测，该手表确实存在质量问题，郑女士要求更换，被店家拒绝。

**处理结果：**经调解，店家更换了手表机芯。

**案例三：**韩先生于12月21日下午在新城一汽车销售店预订了一辆汽车，交了5000元定金，并签订了分期贷款合同，当时，工作人员只告知其需要4200元手续费，但后来又要求其缴纳1500元服务费，双方发生纠纷，韩先生要求退还定金。

**处理结果：**经沟通，店家优惠了1000元购车款作为补偿。

**案例四：**王女士等一行到普陀东港一咖啡厅就餐，除在咖啡厅按包厢消费标准点了菜外，还点了3份外卖，买单时店家要收取自带外卖服务费30元。王女士认为外卖员送餐时店家并未告知要收取服务费，且店内也未张贴任何告示，要求退还30元服务费。

**处理结果：**经调解，店家退还了30元服务费。

**案例五：**鲁先生于11月30日在定海一超市购买商品后，收银员赠送了一张20元红包抵用券，券上标注有使用时间和可使用的门店。现去该超市购物要求使用该券时，收银员称30日的活动海报上有公示，要消费满100元才可以使用，而鲁先生认为券上并没有注明使用条件，双方发生纠纷。

**处理结果：**经协调，店家对该券给予了无条件使用。

**案例六：**孟先生于2018年4月25日与新城某装修公司签订了房屋装修合同，5月5日开工，约定90个工作日完成，现时间已过半年，装修还未完工，约定家具在付尾款后15个工作日送到，现也一直拖着，多番催促仍没有给出确定时间。

**处理结果：**经调解，店家答应在2019年1月底前完成全部工程。

**案例七：**游客何先生通过网络平台预订了普陀山一民宿3间客房，支付房费800元，到店后发现已无房间，与店家一起联系网络平台一直无人接听，订单无法取消，双方发生纠纷。

**处理结果：**经调解，双方次日再次联系平台客服，取消订单退回了钱。