



退费转卡难 预付式消费陷阱深

郑州12315去年受理投诉46620件,服务类投诉占比近半

□东方今报·猛犸新闻记者 米方杰

3月12日,记者从郑州市市场监督管理局了解到,2019年,郑州市市场监督管理局12315指挥中心受理消费者投诉、举报、咨询共计215520件,其中咨询148074件,投诉46620件,举报20826件,投诉涉及争议金额5355.45万元,挽回消费者经济损失2489.35万元;举报涉及案值34.53万元,罚没金额39.91万元。

据悉,总体来看,随着经济发展方式的转变和消费结构的变化,服务消费市场不断扩大、比重上升,服务消费逐渐成为新的消费增长点,2019年,郑州市12315热线受理服务类投诉20990件,占比48.73%,同比增长43.52%。

从商品类投诉受理数据来看,日用百货仍是消费投诉重点热点,2019年郑州市12315中心共受理日用百货

投诉3166件,居商品类投诉第一位。投诉集中反映服装、鞋帽、家具等商品质量不过关、以次充好等问题。

服务类投诉的快速攀升,预付式消费投诉“功不可没”,所涉及餐饮和住宿服务、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务等行业均位列服务类受理量前十名,2019年,郑州市12315中心共受理预付式消费相关投诉6553件,投诉集中反映退费转卡难、霸王条

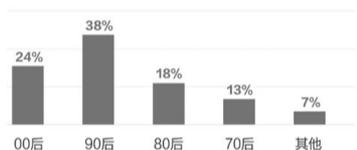
款限制、口头夸大或虚假宣传等问题。

郑州市市场监督管理局12315指挥中心工作人员在此提醒广大消费者,在消费时应提高警惕,注意保护自身权益,索要并保留消费凭证,发现权益受损时应及时通过12315热线或互联网平台进行投诉或举报。郑州市市场监督管理部门将进一步加大执法力度,持续创新消费维权机制,为我市营造放心安全和谐的消费环境。

百度3·15搜索大数据出炉,90后维权意识最强

疫情之下 口罩投诉成“热搜”

90后群体维权意识最强, 男性消费者维权意识高于女性



搜索“消费者维权”相关内容年龄分布



搜索“消费者维权”相关内容男女比例

2019年哪些行业投诉最多? 哪些人维权意识最强? 3月12日,国内知名搜索平台百度发布的《2020年百度3·15搜索大数据报告》(以下简称“报告”)显示,2019年全年网民搜索维权相关内容的热度同比2018年上涨19%,其中网络购物和金融服务成为消费侵权的“重灾区”。

□东方今报·猛犸新闻记者 李莉

90后成维权意识最强群体

疫情之下,虽然央视3·15晚会已经推迟,但是消费者维权的热度依然不减。该报告显示,近30天维权相关内容的搜索热度环比上涨110%,口罩质量与快递服务相关问题增长较快。此外,90后是维权意识最强的群体,而40岁以上的中老年消费者个人信息安全保护意识亟待提高。

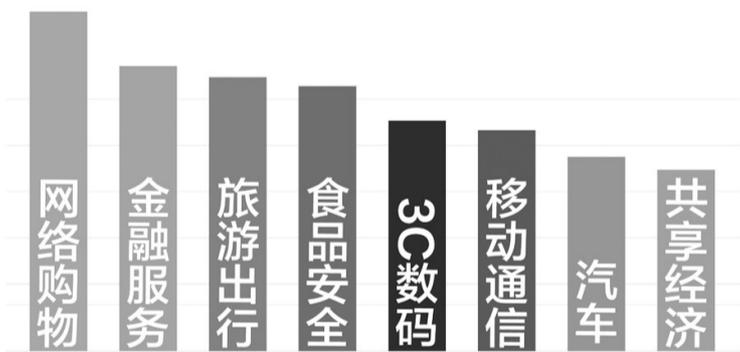
报告显示,过去一年消费者关于维权相关的搜索热度呈逐步上升趋势,2019年网民搜索维权相关内容的热度同比上涨19%,这些内容包括维权渠道、维权方式求助、消费问题反馈等。从维权渠道搜索热度来看,12315等官方投诉渠道依然是

消费者首选的投诉渠道,网络媒体投诉平台也逐渐成为热门渠道之一。

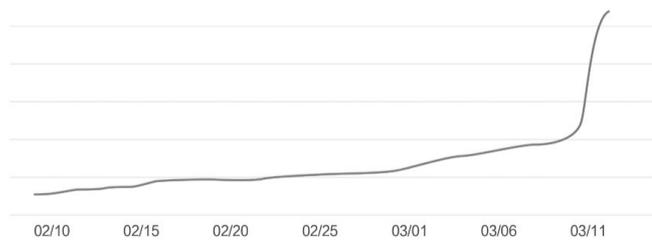
百度搜索大数据显示,北上广深等一线城市的消费者维权意识明显更强。而90后成为主动消费维权的主力军,00后紧随其后。而整体来看,男性消费者维权明显意识高于女性。

除了消费投诉外,值得关注的还有消费者在消费过程中个人信息安全保护意识。百度搜索大数据显示,40岁以上人群关于“个人信息安全”和“个人隐私保护”的搜索几乎是空白状态,这就不难解释为何接到诈骗电话最多的是中老年人了。

过去一年, 投诉相关搜索热度最高的八大行业



疫情之下, 315热度不减



近一个月,“315、维权”相关搜索热度环比上涨110%

均据百度APP

维权热度更高的是这八大行业

百业千家,在过去的一年哪些领域的侵权问题最受消费者关注? 该报告显示,2019年度网络购物、金融服务、旅游出行、食品安全、3C数码、移动通信、汽车、共享经济八大行业成为维权热度更高的行业。

其中,网购、金融服务是消费维权的热门领域。互利网应用和移动支付的成熟为网络购物和网络金融服务提供了发展的必要条件,用户对于网购和网贷的大量使用也让很多不法分子有机可乘。“假冒伪劣”“图片和实物不符”和“7天无条件退款成摆设”等是用户网上购物经常遇到的问题,而“砍头息套路贷”甚至引发了“暴力催收”等相

关问题,严重危害消费者的权益。

此外,受共享单车押金不退和网约车服务问题的影响,共享经济成为侵权行为新的增长点。旅游出行、食品安全、3C数码、通信、汽车等行业依然是侵权高发地,酒店机票退订退款难、三无零食、食品添加剂、售后服务难、用户信息泄露等日常生活中常见的消费问题也比较突出。

报告显示,在“疫情期间用户投诉类内容占比”中防疫用品占比为35%，“口罩质量差”“购买口罩时药店不允许使用医保卡”“预约口罩付款不发货”等成为主要投诉问题。