

消費者投訴熱點表明：虛假宣傳嚴重誤導消費者危害較大

發佈日期：2017年3月20日 來源：雲南省消費者協會

記者從雲南省消協瞭解到，從2016年我省消費者的投訴情況來看，虛假宣傳已成為消費者的投訴熱點，不但嚴重誤導了消費者，還產生了較大危害。

據瞭解，2016年全省消協組織共受理消費者投訴10078件，解決10039件，投訴解決率99.6%，為消費者挽回經濟損失3024.95萬元。按投訴性質看，品質、其他、合同、售後服務、價格方面的投訴占消費者投訴的前5名。在商品投訴中，家用電子電器類、交通工具類、服裝鞋帽類、首飾及文體用品類、食品類占消費者投訴的前5名。服務投訴中，生活、社會服務類、其他商品和服務、電信服務、互聯網服務、郵政業服務占消費者投訴的前5名。

分析2016年投訴熱點，省消協認為虛假宣傳是占比較大的投訴熱點，嚴重誤導消費者產生的危害大。2016年，全省消協組織共受理涉及虛假宣傳投訴327件，占投訴總量的3.24%，同比上升1.41%。投訴的主要問題集中在食品、生活服務和銷售服務等領域，其中保健品投訴123件，較上年的10件有大幅增長。投訴的主要問題有電商平臺廣告宣傳功效與實物不符、銷售服務時商家採取“砸金蛋”、“存話費送手機”等行銷方式吸引消費者消費後，贈送、中獎的商品與宣傳不符或不兌現獎品；誇大保健品功效，誤導老年消費者等。

其次，交通工具類投訴同比降幅明顯，但仍占很大比重。2016年，全省消協組織共受理交通工具類投訴990件，占總投訴量的9.82%，比上年同期占比下降2.62%。投訴的問題主要是汽車售後維修不到位、多次送修仍不能排除故障；簽訂合同不履約，合同不規範，對車輛交付時間、配置標準等售後服務條款輕描淡寫，預定車輛定（訂）金退付困難；汽車合格證不能按時交付引發退款糾紛。

此外，生活、社會服務類投訴仍佔有較大比重，商家誠信意識還需增強。2016年，全省消協組織共受理生活、社會服務類投訴1250件，占投訴總量的12.4%。主要集中在餐飲、住宿服務和美容、美髮行業預付卡消費引起的糾紛。

針對以上情況，省消協提出2017年將開展對熱點消費領域的體驗式調查。加強對快遞、娛樂、體育、健身、網路消費新興領域及食品、保健品、旅遊服務等民生關注領域的社會監督，進一步發揮好消費維權志願者的力量，通過消協組織上下聯動、分工協作，形成消費維權協同監督網路。