



2015年是《上海市消费者权益保护条例》实施的第一年,全年,各区县消保委在处理消费投诉中勇于担当,提前防范投诉风险、强化区域内和跨区域联网企业沟通,积极组织协调,妥善化解群诉,为群众挽回大量经济损失。

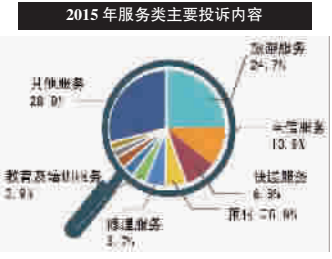
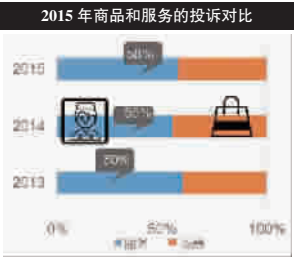
2016年初,上海市消费者权益保护委员会委托上海品樵网络信息技术有限公司(SPD)利用大数据分析手段编制《2015年消费者投诉数据及消费新趋势报告》,该报告通过挖掘不同行业的消费投诉数据反映了上海消费投诉的基本情况,揭示了消费领域存在的风险点,展望了消费领域的新趋势、新变化。我们对报告中的重要内容进行摘要并向社会发布。

看看投诉大数据 了解消费新趋势

一、消费趋势品质化,消费维权侧重服务消费

2013-2015年,每年6成左右的消费投诉是集中在服务方面的。2015年商品类投诉52527件,占投诉总量的42.4%。服务类投诉71357件,占总量的57.6%。其中旅游服务(含机票、住宿预订)、电信服务、快递服务居服务类投诉前3位。

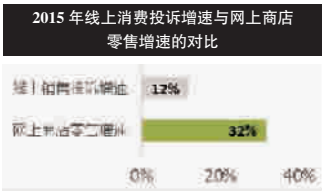
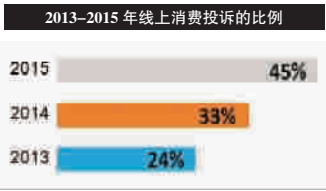
从被投诉的服务类别中可以看出消费者消费重心的转移。从产品不断升级换代,消费更加追求品质化,对旅游消费的热衷,都透视出消费者的消费趋势正在快速发生变革,情感体验需求直线上升,消费者消费也正在进一步转向服务消费、品质消费和精神文化消费转变。



二、“互联网+”改变消费结构,投诉向线上倾斜

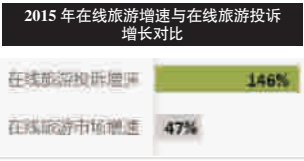
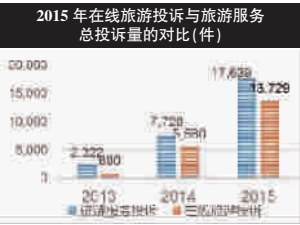
1、线上消费投诉增长明显

2015年针对线上消费的投诉总量为51225起,比去年多了17616起,增长了12个百分点。“双11”和“双12”网上购物节所产生的巨大订单量也使11、12月份两个月的投诉量有所上涨。



2、在线旅游成线上消费绝对主力,机票预订类投诉集中

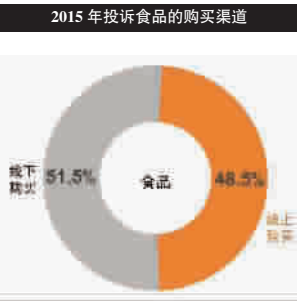
线上消费的投诉中,26%为在线旅游服务。旅游服务向线上转移较明显,77.8%的旅游服务投诉是通过在线购买的。在线购买机票成了消费者最主要的购票渠道。2015年机票投诉的总量为8331件,81.5%来自网络平台,16.5%来自航空公司,1.8%来自机票代理。



与在线旅游的增长速度相比,针对在线旅游的投诉同比增长过快,远远超过了在线旅游市场的发展速度。

3、网购食品投诉高发,网购消费维权比重不断提高

近五成食品购买的渠道为线上,2015年针对食品投诉的总量为4859件,与去年相比略有下降,在对食品的投诉中,50%的食品投诉来自于线上购买食品。随着“互联网+”的不断发展,零售行业的购买渠道也正逐渐向线上发展。由于生鲜电商对于仓储冷链配送,商品品控要求高,因此稍有不慎就会导致配送不及时、产品质量难控制、难以达到用户的预期等后果。



在对食品具体品类的投诉当中,针对水果的投诉量最高,主要的投诉是针对从电商平台购买的产品。投诉内容涉及产品品质与描述不符、配送不及时或因配送问题导致产品损坏、团购产品质量缩水、退换货难等问题。值得注意的是,节令性食品月饼仍有一定的投诉量,月饼礼券不能按约定兑换和网购月饼递送不及时等是最主要的投诉问题。

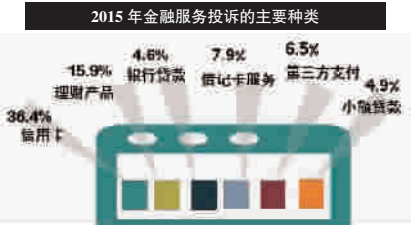
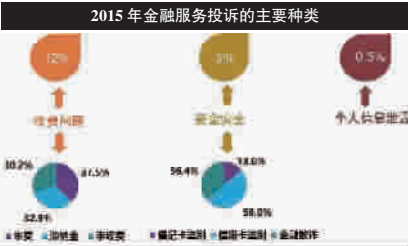
更正信息

2016年3月15日静安公园举办的3·15国际消费者权益日宣传咨询活动由静安区消费者权益保护委员会、上海市商业联合会、静安区市场监督管理局主办。特此更正。

三、新兴消费领域引发投诉新热点

1、金融服务投诉仍是热点

2015年针对金融服务的投诉量为782件,比去年下降了6.6%。其中信用卡的投诉仍然是热点问题。具体内容包括信用卡年金、账单、滞纳金及信用卡被盗刷的处理问题等。



2、预付消费陷阱多

针对预付卡消费投诉的比例虽在投诉总量中只占3%,且投诉的总量比去年下降了32%,但其绝对投诉量仍有4206件,并且预付卡的普遍消费金额较高,通常涉及全年及多次消费,因此投诉涉及的金较大,且群发性明显,处理不好还会引发消费者个人安全等更严重的纠纷问题,社会影响恶劣。预付卡的投诉主要集中在售后服务方面,服务承诺难兑现是最为集中的问题。



服务缩水、关门停业等经营问题是导致投诉的两大主因。消费者在服务缩水时向商家进行投诉,商家往往拖延、迟迟不回复,而关门停业后不是退卡无门就是被强制到其他较远的连锁店消费。



3、针对智能手机的投诉居高不下

2015年智能手机的总投诉量为6838件,比去年下降了3个百分点。与手机的销售量相比,手机的投诉量属于稳中有降。从被投诉的手机价位来看,价格在1001-2000元的手机和5001-8000元的手机分别是投诉最高的价格区间。



4、移动电话服务投诉量略有上升,流量和套餐相关投诉比重高

2015年针对移动电话服务的投诉量为3979件,其中对移动的投诉比例占到51.5%,主要的问题是套餐和流量的投诉。套餐中的资费争议、流量的异常以及信号差等问题是投诉的重点。

