本报讯 昨日，海南省市场监管局公布了2019年1-2月全省消费者咨询投诉举报受理情况。今年1月1日至2月28日，全省市场监督管理部门12315系统共接收消费者诉求26389件（含全国12315互联网平台），同比增长20.18%。其中，咨询18786件，投诉6884件，举报719件。投诉、举报和咨询的法定时限办结率为100%。为消费者挽回经济损失756.44万元，有力地保护了消费者合法权益。

记者 林文星 通讯员 王雪梅

1-2月全省市场监管部门收到消费者诉求26389件，其中投诉6884件

食品烟酒饮料成投诉热点

合同纠纷、售后服务、质量问题排投诉问题前三

1月1日至2月28日接收消费者咨询18786件，咨询的热点问题主要集中在：工商业务咨询服务、专业技术服务、餐饮和住宿服务、销售服务、租赁服务、食品、交通运输服务、烟酒和饮料、服装鞋帽、交通工具等。接收消费者投诉6884件。其中商品类投诉2818件，服务类投诉4066件，分别占投诉总量的40.93%和59.16%。

投诉问题按性质分析排名前三：涉及合同纠纷问题共接收3694件，占投诉总量53.66%；其次是涉及售后服务问题共接收1729件，占投诉总量25.12%；第三是涉及质量问题共接收495件，占投诉总量7.19%。合同纠纷类问题是投诉问题的热点。

举报违法行为集中在无照经营等方面

接收到的719件举报中，商品类举报325件，服务类举报394件，分别占举报总量的45.2%和54.8%。

商品类举报的前五位分别是：食品、烟酒和饮料、家居用品、交通工具、服装鞋帽；服务类举报的前五位分别是：餐饮和住宿服务、销售服务、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务、制作保养和修理服务。

举报的违法行为主要集中在：无照经营、销售“三无”或假冒伪劣产品、短斤缺两、强制消费、非法传销、虚假宣传、使用绝对化用语违反广告法等方面。

消费者投诉热点问题主要集中在五个方面

通过对商品、服务消费类型投诉数量、增减幅度和受关注程度等方面综合分析，2019年1、2月份，消费者投诉热点问题主要集中在租赁服务、销售服务、餐饮和住宿服务、家居用品、服装鞋帽等五个方面。

●租赁服务

1月1日至2月28日共接收租赁服务类投诉1503件，占服务类投诉总量的36.97%。此类投诉反映的问题主要集中在租车押金无法退还；租赁时间未到期，房东强制要求退房；提前退车，商家要扣取巨额违约金；租赁共享充电宝，归还后仍在扣费等。

●销售服务

1月1日至2月28日共接收销售服务类投诉735件，占服务类投诉总量的18.08%。涉及领域较广，这类投诉主要集中在预付式消费等，反映的问题主要有：转卡收取高额转卡费；服务缩水；通过虚假宣传诱导消费；不按约定履行承诺等。

●家居用品

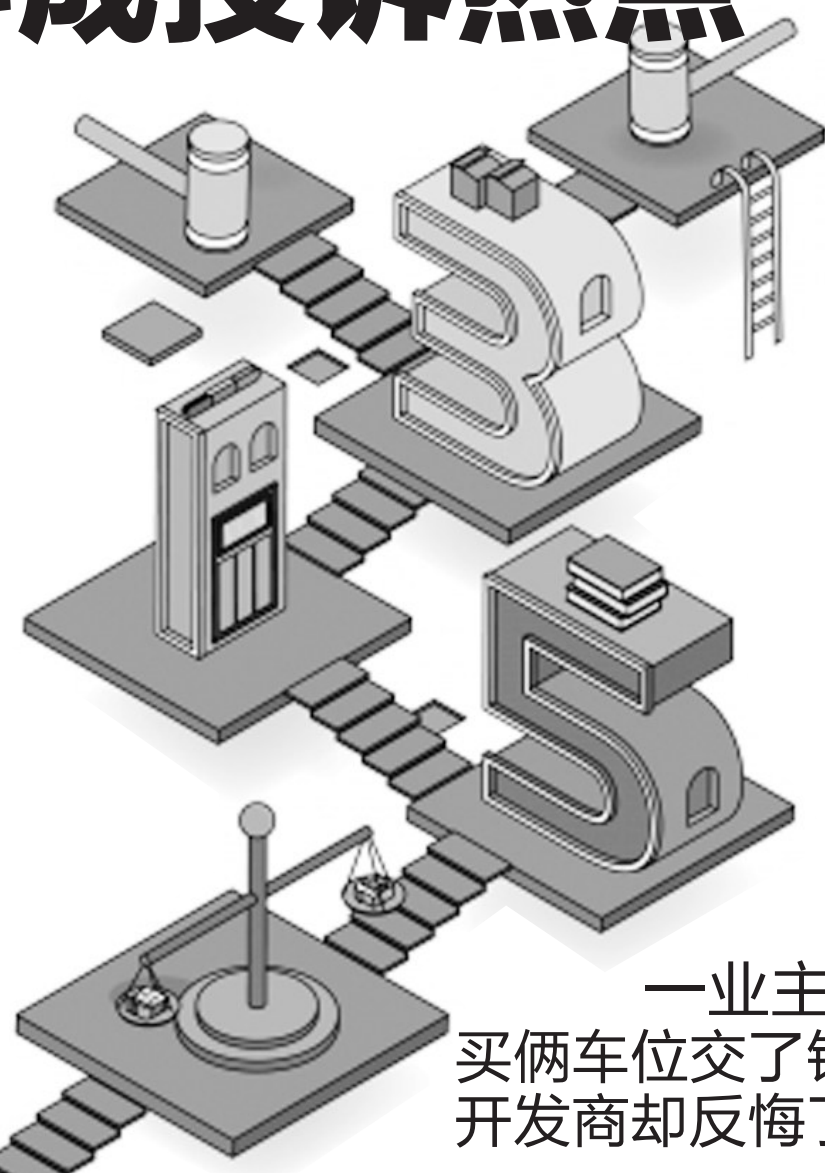
1月1日至2月28日共接收此类投诉499件，占商品类投诉总量的17.71%。此类投诉反映的问题主要集中在收到的定制商品外观或质量与购买时挑选的型号不相符；涉嫌虚假宣传；商家未按约定时间送货；不履行售后服务等。

●餐饮和住宿服务

1月1日至2月28日共接收餐饮和住宿服务类投诉471件，占服务类投诉总量的11.58%。此类投诉反映的问题主要集中在虚假宣传；预订的房间无法入住；加工海鲜时商家存在缺斤短两、分量不足；不履行所承诺的价格、临时更改价格等。

●服装鞋帽

1月1日至2月28日共接收服装、鞋帽类投诉404件，占商品类投诉总量的14.34%。服装、鞋帽作为老百姓日常生活所需的传统消费商品，在商品类投诉中占比较大。此类投诉反映的问题主要集中在服装出现褪色、缩水、起球等质量问题后商家拒绝履行三包责任；退货后商家未按时退款等。



一业主：买俩车位交了钱 开发商却反悔了

海口住建局：一户只能买一个车位；开发商：将退还一车位款

本报讯 日前，海口市府城朱云路禾润花园小区业主吴女士向12345投诉称，她在买房时与开发商签订协议，预购了两个车位并付了钱，但是后来又被告知一户只能购买一个车位，吴女士觉得不合理。

昨日上午，记者来到禾润花园小区。据该小区物业负责人介绍，小区一共有103户住户，但是小区地下车库和地面停车位仅93个，其中产权车位有70多个，其他20多个车位则对外开放。

小区开发商海南禾润房地产开发有限公司一名工作人员称，“对于购买车位的相关规定，我们刚开始不是很清楚，后来才知道，每户业主只能够购买一个车位。”该工作人员表示，小区住户有100多户，但是车位只有93个，考虑到其他业主的停车需求，只能将吴女士的车位预购申请取消一个，购买车位的钱将如数退还。

海口住建设有关负责人表示，根据《物业管理条例》的规定，物业管理区域内规划用于停放汽车的车位/车库，应当首先满足本区域业主的需要，拟出售车位/车库数量少于本区域房屋套数时，每户业主只能购买一个车位。

记者 曹宝心

超范围经营保健食品 海口一药店被责令整改

本报讯 昨日，海口市食品药品监督管理局组织全市食药监系统，对海口市内保健食品市场开展突击检查发现，海口美兰嘉欣达平价大药房超范围经营保健食品。目前，该药房被责令立即停售保健食品。

14日上午，检查组来到位于海甸三西路的源安隆药品超市。执法人员随机抽取了某品牌的一款保健食品，要求药店负责人现场提供该产品的相关资质证照进行检查。然而，源安隆药店方面现场未能提供该产品的生产批件。在检查中，检查组还发现该药店内保健食品和普通食品混合在货架上摆放，“保健食品必须单独设立专门区域用以放置，这样混放非常容易误导消费者选购。”海口市食药监局保健食品和化妆品监督管理科副科长王蕊介绍。

在同样位于海甸三西路的嘉欣达药房内，保健食品和其他产品混放的现象同样存在。不仅如此，当执法人员查看该店的食品经营许可证后发现，该店的食品经营项目明确限定经营预包装食品（不含冷藏冷冻食品）和婴幼儿配方奶粉，并不包含有保健食品项目。而店内货架上却摆放了保健食品。

针对源安隆药品超市和嘉欣达药房的问题，执法人员分别开具了责令整改通知书，要求两家药店立即改正相关的问题。对嘉欣达平价大药房超范围经营保健食品的行为，海甸食药监所责令其立即停售店内所有保健食品，直到向主管部门申请增加保健食品的经营范围后方可经营。

记者 韩建东

本报讯 昨日上午，省烟草专卖局组织开展全省烟草行业“海南无假货”品牌建设行动“3·15”销毁假烟活动。为保护生态环境，本次集中销毁活动秉承“绿色、低碳、环保”的理念，采用环保式焚烧发电的方式集中销毁假烟，无害、无污染。据介绍，假冒卷烟属于优质焚烧发电原料，本次集中焚烧的2117万支假烟，可直接发电约15000度。

记者 韩建东

我省集中焚烧2117万支假烟

可直接发电约1.5万度

据统计，2018年全省各级烟草专卖管理部门共查获各类涉烟违法案件2519宗，其中假烟案件1716宗，符合国家标准的7宗，符合省级标准的8宗，5万元以上假烟案件56宗。查获各类违法卷烟2540多万支，其中假烟1717.96万支，拘留61人，逮捕42人，判刑8人。海口、三亚、儋州、琼海市级局及屯昌、澄迈、保亭县级局共办理了6宗千万元以上案件，三亚市局查办的“4·8”案件案值更是达到了4200多万元，是我省烟草行业近年来破获的最大案值案件，取得了良好社会效应，有力地维护了专卖法律尊严和我省卷烟市场秩序。