

## 年度消费投诉热点：

### ——停车收费服务投诉原因及建议

今年以来，我局共受理 12315 公共停车场和小区停车费投诉 80 余件，占总投诉量（318 件）的 25.16%。经核查属实涉及违法违规立案处罚 2 件，投诉处理满意率 95%以上。

根据职责分工，发改部门负责公共停车场、物业收费等定价管理，住建部门物监办负责小区物业行业管理，市场监管部门负责商品和服务明码标价监管。

#### 一、投诉主要原因：

1、投诉人未观察出入口处“停车收费公示牌”，自认为无依据、乱收费居多；

2、车辆停车不服从管理、不规范、甚至逃费，投诉人自己计时停车与收费系统计时系统时间不符；

3、不能提供车辆号牌、进出场时间、收费证据和联系方式、没有发生收费行为等。

4、投诉个人所有地下停车位收费；

5、或因自身原因反复恶意投诉；

6、小区物业违规收费；

7、不属于市场监管部门价格监管职责投诉。

**二、主要工作措施和成效：**一是利用集中宣传、多媒体、微信等形式宣传停车收费政策，提高消费者法制素质，避免乱投诉和恶意投诉。二是市场价格监管部门与发改局、住建局物监办及时沟通联系；三是利用物业行业例会宣传停车收费政策，

联合检查物业收费是否合规，依据《价格法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》依法依规及时妥善处理停车收费价格投诉。

目前，我市公共停车场、物业收费基本能做到明码标价、合法合规收费。

下一步，我局将加大《价格法》和价格政策宣传力度，进一步规范停车收费明码标价行为，依法处罚违反《价格法》行为，维护停车收费秩序。

青铜峡市市场监督管理局

青铜峡市消费者协会

2021年11月22日

（此件公开发布）