

各类网络电商平台投诉超万件

聊城2022年度市场监管领域投诉举报十大热点发布

本报通讯员 李兆敏 郭红娅

2022年度,聊城市市场监管系统共收到各类投诉举报咨询85325件,同比增长16.40%。其中投诉67981件,同比增长26.96%;举报12714件,同比下降9.16%;咨询4630件,同比下降20.04%。全年办结率100%,为消费者挽回损失1300.821万元。

投诉热点

- 1** 食品安全仍然是消费者投诉的热点问题,是商品类投诉最为集中的领域。2022年度食品类投诉6520件,占商品类投诉量的12.31%。其中烟、酒和饮料投诉277件,占食品类投诉总数的4.25%;特殊食品投诉128件,占食品类投诉总数的1.96%。总体而言,食品类问题主要集中在生产和流通环节。
- 2** 产品质量类投诉5579件,占商品类投诉量的10.53%。其中,服饰、家居类投诉2012件,占产品质量类投诉量的36.06%;交通工具类投诉639件,占产品质量类投诉量的11.45%;儿童用品类投诉523件,占产品质量类投诉量的9.37%。
- 3** 价格类投诉825件,占商品类投诉量的1.97%。主要涉及物业收费、

水电费、停车收费、教育收费、防疫物资、药品、蔬菜等价格。疫情期间关于药品、医疗器械的投诉较多,大部分是关于价格突然上涨的,另有部分投诉是关于商超、农贸市场哄抬物价的情况。

- 4** 售后服务类投诉3676件,占服务类投诉量的24.49%。随着消费新模式和新业态的发展,商品的售后服务需求发生很大变化,由此也引发了各种新问题。
- 5** 餐饮和住宿服务类投诉2498件,占服务类投诉量的16.64%。餐饮与住宿服务投诉一直是服务类投诉较为集中的领域之一,以商家服务态度恶劣的投诉和消费纠纷为主。
- 6** 教育、培训服务类纠纷全年投诉

928件,占服务类投诉量的6.18%。“双减”政策下,校外培训行业纷纷转型,产生大量消费纠纷。消费者投诉的主要问题:一是非法办学机构被查处,培训机构没有及时退还费用。二是受政策影响,学科类培训机构转为素质发展类培训,但师资配备跟不上,课程设计不合理,宣传承诺履行不到位。三是部分非学科类机构本已存在经营不善问题,却假借“双减”政策,关门停业,拒不退款。

- 7** 线上购物平台、直播购物平台类、电视购物类全年投诉10980件,占投诉总量的16.15%。呈持续增长态势,2022年度收到针对各类网络电商平台的投诉举报约10980件,占投诉总量的16.15%,同比增长121.17%。

举报热点

- 8** 涉及广告违法的举报3043件,占举报总量的23.93%。一些不法商家利用老年人和未成年人认知能力弱、自我保护意识不强的特点,通过各种虚假宣传、诱导消费等方式骗取老年人和未成年人钱财的情况频发。
- 9** 侵犯消费者权益的举报979件,占举报总量7.70%。一些经营者通过网络算法和新技术设套牟利。一是利用智能产品软件“升级”收取事前

未明示的费用;二是部分网络平台运用算法对不同消费习惯群体实施“价格歧视”、利用大数据“杀熟”。格式条款中的各类不公平内容,使消费者处于更加不利的境地,主要表现为线上格式合同冗长专业、晦涩难懂、暗藏陷阱,侵害消费者合法权益。

- 10** 食品安全类的举报1830件,占举报总量的14.39%。一是经营者以次充好,掺杂掺假,甚至售卖过期、霉变

食品,“三无”食品等;二是夸大宣传,比如宣称低卡食品,实际远超标准要求等;三是夸大保健食品功能,比如宣传预防或者治疗疾病、在保健用途的代用茶中添加不可用于食品的物质或者将未取得保健品标识的食品当作保健品来宣传,混淆了保健品与食品的界限;四是食品质量不合格,造成腹泻、食物中毒等问题;五是一些社区团购出售低价食品,无检疫合格证明,进货渠道不明,存在安全风险。

净化市场环境,提振消费信心

自2月15日至3月15日,聊城市市场监督管理局按照部署动员、集中行动、落实整改、总结通报四个步骤全面启动了“3·15”专项执法行动,以着力解决聊城市2022年度市场监管领域热点问题,净化市场环境,提振消费信心。

这次行动涉及七大重点领域

在食品安全领域,经营者以次充好,掺杂掺假,售卖过期、霉变食品。夸大宣传,夸大保健食品功能,比如宣传预防或者治疗疾病。食品质量不合格,造成腹泻、中毒等人身伤害。

在价格领域,物业收费、水电价格、停车收费、校外培训机构收费、

涉疫药品和医疗用品价格等价费领域,重点检查经营者不执行政府定价或指导价、不按规定明码标价、价格欺诈、哄抬价格等违法违规行为。

在广告领域,广播电视、报刊、户外媒介和企业官网、商业网站、公众号等媒体发布的医药、医疗美容、食品、房地产、教育培训等领域违反广告法律法规的行为。

在产品质量领域,针对涉及服饰、家居、智能家电、汽车、儿童用品等关系民生的重点领域产品,严厉打击以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品等行为。针对加油机、电子计价秤和定量包装商品,严厉打击加油机计量作弊、称重缺斤短两、定量包装商品净含量不准

问题。针对电梯安全使用问题,主要是使用标志和安全警示标志、检验情况、安全保护装置、显示信号系统、维保情况等,严厉打击超期未检验而继续使用的违法行为。

在两品一械领域,针对药品、化妆品、医疗器械,开展监督检查,打击各类违法行为。

在“预付式消费”领域,主要是商家预付卡剩余额不退、利用合同构筑消费陷阱、承诺服务难以兑现、霸王条款多等。主要行业是健身私教、美容美发、洗衣连锁、食品餐饮、零售连锁等行业。

在知识产权领域,驰名商标、地理标志、专利产品侵权假冒行为列为检查的主要内容。

消费提醒

聊城市市场监督管理局、市消费者协会提醒广大消费者:

理性消费,拒绝盲目追风。针对热议的粉丝消费、饭圈营销、盲盒经济等现象,消费者特别是年轻消费者,要树立文明理性的消费观念,拒绝无序追风、过度消费,避免物欲膨胀、资源浪费。

货比三家,保存消费凭证。消费者购买商品或者接受服务时,不要轻信经营者单方面介绍,应通过线上线

下不同渠道,多做比较,深入了解商品服务详情、经营者信用等相关信息,注重书面合同、支付安全、交付验收、证据留存等关键环节,有效保护自身权益。

正规渠道,拒绝无良推销。专门针对老年消费者的违法经营与欺诈行为层出不穷,广大老年消费者在购物时一定要擦亮双眼。尽量选择正规实体店进行购物,如需要通过线上进行购物,可以让子女代为购物,以

免上当。

加强教育,拒绝不良游戏。未成年人在自我管控、辨识能力等方面尚不成熟,需要家长帮助和社会关爱。解决未成年人网络游戏相关纠纷,一方面需要家长加强对未成年人的监护,对手机、电脑等电子设备的使用进行一定限制,管理好自己的身份证信息和手机支付密码,防止未经同意被未成年人使用。

维权可拨打热线12315。