

315

我市发布2023年消费投诉十大热点



本报讯(记者 邹辉 通讯员 陈晓莉)在“3·15”国际消费者权益日到来之际,市市场监管局发布我市2023年消费投诉举报热点,提醒广大消费者一定要科学消费、理性消费。据介绍,2023年,我市市场监管系统共接收各类咨询、投诉、举报99303件,同比增长14%。全年诉求办结率达99.94%,为消费者挽回经济损失828.8万元。

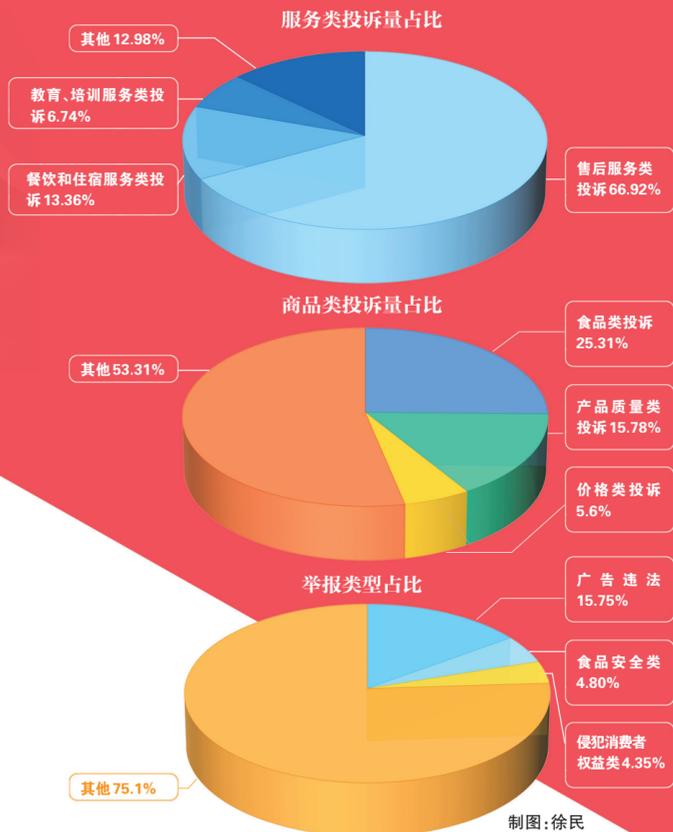
食品类投诉12549件,占商品类投诉量的25.31%。投诉热点主要反映的是食品过期、变质,预包装食品标签,网购食品售后服务等问题,这些问题主要集中在食品生产和流通环节。产品质量类投诉7824件,占商品类投诉量的15.78%。其中,投诉量增长较大的是家居用品、儿童用品、服装、鞋帽等品种,全年投诉量1982件,占产品质量类投诉量的25.33%。价格类投诉2776件,占商品类投诉量的5.60%。主要涉及停车收费、教育收费、物业收费、住宿餐饮、软件和信息技术服务等方面,主要表现为超标收费、违反明码标价规定、对明令取消的项目继续收费等情况。

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,因无法满足消费者需求,涉嫌变相推诿应承担的售后服务责任,导致投诉量上升较快。2023年,我市售后服务类投诉9858件,占服务类投诉量的66.92%。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,商家服务态度恶劣的投诉和消费纠纷最为突出。其中,餐饮和住宿服务类投诉1968件,占服务类投诉量的13.36%。此外,教育、培训服务类投诉994件,占服务类投诉量的6.74%。消费者投诉的问题主要集中在培训机构不按照合同(协议)规定履行义务,不能及时退费,培训机构宣传承诺履行不到位,教育培训机构关门停业、拒不退费等方面。

2023年,我市市场监管系统共接收举报22019件,同比增长73%。广告违法的举报3469件,占举报总量的15.75%。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、欺骗和诱导消费等方式骗取老年人和未成年人钱财的情况频

发。食品安全类的举报1358件,占举报总量的4.80%。主要表现为:经营者以次充好,掺杂掺假,甚至售卖过期、霉变食品等;夸大宣传,食品类产品宣传中宣传药品功效等;食品质量不合格,造成腹泻、食物中毒等问题;标签不符合规定,产品成分表数据标识错误。侵犯消费者权益类举报958件,占举报总量的4.35%。一些经营者通过网络算法和新技术设置牟利。网络平台设置自动续费陷阱,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,冗长复杂、晦涩难懂、暗藏陷阱,侵害消费者合法权益。

随着线上消费渠道从传统电商平台向短视频、社区团购、社交平台的不断扩展,2023年,我市网络消费投诉举报增长明显,被诉主体呈现多元化的特征。据统计,线上购物平台、直播购物平台、电视购物类全年投诉举报10265件。同比增长较快的方面有食品安全、不正当竞争、售后服务等;投诉举报较为集中的商品有食品、家居用品、化妆品等。



制图:徐民

优化消费环境 激发消费活力 全市放心消费创建商家达37万家

本报讯(记者 邹辉 通讯员 高稳)放心消费,全域创建。3月14日,记者从市市场监管局获悉,去年以来,我市积极引导所有与群众生活消费相关的市场主体参与放心消费创建,认真遵守相关法律法规,维护消费者权益,促进公平竞争,提供优质服务,落实消费维权主体责任,切实维护消费者合法权益。截至目前,全市放心消费创建商家达37万家,省、市、县放心消费示范单位达1.4万家。

消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。我市积极深化放心消费创建,持续推动创建活动由线下向线上、由商品向服务、由流通向生产、由城市向农村延伸,不断扩大覆盖面。加强创建单位特别是示范单位的日常监管,推动落实创建要求。针对商场、街区、景区、物业服务等领域,开展放心消费创建标准宣贯、培训解读、落实倡议等活动,推动落地实施。扩大消费环节“无忧退货”,大力推广线下购物无理由退货承诺,引导消费者正确行使购物“后悔权”,充分发挥大型企业、品牌专卖店、连锁店等引领带动作用,打造无理由退货示范单位,鼓励更多实体店

主动参与无理由退货,助力提升消费信心。截至目前,我市线下无理由退货承诺商家3.2万家。健全完善消费维权机制,推进消费维权服务站规范化建设,建成99个消费维权服务站,努力把消费纠纷化解在源头。落实投诉举报快速反应机制,依法高效办理各类渠道的消费投诉举报,确保消费者满意度保持在高位。加强消费投诉信息公示,引导广大消费者科学、合理、安全消费,对投诉量较高的58家企业进行公示。

为给广大消费者营造一个敢消费、能消费、愿消费的和谐环境,激发消费潜力,我市强化服务型监管,集中开展了消费者权益保护专项行动,整治侵害消费者合法权益行为。排查风险隐患,让监管走在风险前面,重点关注消费热点、生产消费聚集区,组织开展风险研判会商,研究应对举措。根据风险隐患排查情况,对市场主体开展事前指导引导,针对性落实合规指导、提醒告诫、惠企政策宣讲、法律法规宣传等工作,做到警示在前、教育在前。同时,坚持问题导向、务实导向,对34家重点企业开展执法检查,通过两书两单、回访、帮扶等工作举措,既包容审慎,又重罚严惩。



“3·15”国际消费者权益日来临之际,东昌府区农业综合执法大队开展“3·15春耕护农”行动,向群众宣传消费维权和鉴别假冒伪劣产品知识,打击制售假冒伪劣农资行为,维护消费者合法权益,提高人们的消费安全意识。图为3月14日,农业执法人员在指导群众对种子进行扫码辨假。

■ 本报通讯员 张振祥

市场监管部门发布消费提示——

科学理性消费 规避消费陷阱

本报讯(记者 邹辉 通讯员 刘佳蕊)2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”,旨在全力帮消费者消除后顾之忧,让消费者敢消费。3月14日,我市市场监管部门发布消费提示,提醒广大消费者一定要科学消费、理性消费,有效规避消费陷阱和消费风险。

新时代消费升级日益加速,侵权手段花样翻新,令人防不胜防。市场监管部门提醒,消费者直播网购要理性,当前各类电商直播间利用各种红包补贴、优惠满减、定金尾款等吸引消费者购物,五花八门的促销规则让消费者晕头转向,伴随着不少虚假红包或客服骗局、退款骗局、中奖骗局和信用额度骗局等,消费者购物时应看清促销规则,慎点不明链接,小心消费陷阱。

扫码消费要留心。扫码点餐已成为餐饮场所的普遍现象,消费者用手机扫描有关

二维码就可以自助点餐,但是有的商家往往要求消费者关注特定公众号才可点餐,并借此机会收集消费者的手机号、姓名、地理位置等个人信息以便日后进行精准营销,这严重影响到个人的信息安全。消费者要警惕“消费便利”变成“消费烦恼”,注意保护个人隐私。

食品安全要牢记。消费者选购食品在考虑价格的同时,更要重视安全和品质。购买食品时一定要选择正规的超市、市场和网络平台,不采购“三无产品”、过期产品及街头无证摊贩加工制作的熟食等食品,网购生鲜食品应及时收货查验,尽量不要选择网络渠道购买凉菜、生食食品、冷加工糕点等易变质腐败的食品。

预付式消费套路多。预付式消费以享受不同程度的折扣优惠吸引消费者,这种先付款后消费的方式存在一定的风险,消费者付款后一旦发生纠纷,消费权益难以得到有效保障。消

费者在选择预付式消费时,一定要谨慎选择商家,理性办卡,要与商家签订书面合同,索取发票或合同等消费凭证,保留维权证据。

网络传销碰不得。新兴的网络传销是以互联网为平台,通过特定网站网页或社交平台发布传销信息,往往打着电子商务、免费获利、消费返还、网上创业、投资理财等幌子诱导消费者上钩,过程具有很强的隐蔽性和欺骗性。广大消费者一定要擦亮眼睛,谨防陷入网络传销圈套。

消费维权要及时。无论消费者选择何种形式的消费,都应注意保留购物发票、小票、聊天记录以及订单、网络付款截图等有效购物凭证。一旦发生消费纠纷,可先行与经营者协商解决,协商不成,应及时拨打12345、12315热线或登录全国12315平台网站、小程序、微信公众号进行消费维权。

锐观点

多管齐下激发消费活力

■ 张目伦

如何促进消费稳定增长?今年的政府工作报告提出,优化消费环境,开展“消费促进年”活动,实施“放心消费行动”。2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”,旨在持续优化消费环境、提振消费信心,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。

消费是经济增长的稳定器和压舱石,促进居民消费是实施扩大内需战略的重要抓手。各部门应持续出实招维护市场公平竞争,营造良好消费环境,加强消费者权益保护,为提振消费信心提供有力法治保障,从而充分激活消费引擎,为经济增长注入持久动力。

良好的消费环境是促进消费的重要前提,有助于提升消费者获得感、幸福感、安全感,并进一步激发消费动力与消费热情。消费者购买的产品是否合格,售后是否有保障,经营者具有至关重要的作用。作为营造良好消费环境的主要责任人,经营者要树立诚信经营的经营理念,通过为消费者提供更多高质量的产品和服务赢得市场竞争。相关部门既要不断深化“放管服”改革,为企业经营发展提供优质公共服务,也要推动建立全方位、多层次、立体化监管体系,不断创新监管方式方法,对共享经济、直播短视频、社交电商等新业态新模式中出现的侵权问题提升监管质效,引导新消费业态在法治轨道上规范发展。

多渠道增加城乡居民收入,稳定和扩大中等收入群体,是实现全体人民共同富裕的重要手段,也是扩大消费需求的关键所在。为此,应注重培育新的经济增长点,加大对创新创业的支持力度,以科技创新助推产业现代化转型升

级,培育更多战略性新兴产业和未来产业,加快形成新质生产力,培育发展新动能,创造更多就业机会。同时,进一步优化分配制度,持续扩大中等收入群体比重,逐步提高城乡居民可支配收入,着力提升实际消费能力。

依法加强消费者权益保护,让消费者无后顾之忧、放心消费,这也是推动消费朝着高水平、高质量方向发展的关键支撑。近年来,随着我国法律法规不断完善,消费者权益保护力度不断加大,但在一些领域仍然存在侵害消费者权益的行为。比如,预付式消费一直是消费者普遍关注的问题,涉及领域广、人数多、金额高,商家一旦关门,消费者往往很难讨回剩余款项;再如,食品领域还存在一些“黑作坊”,对消费者“舌尖上的安全”构成潜在威胁。对于这些问题,一方面要加大监管和处罚力度,增强惩戒威慑力;另一方面也要创新消费教育方式,提升消费者理性消费、依法维权的能力。

瞄准新需求、新动向,优化消费环境,提升消费体验,让更多人敢消费、能消费、愿消费,就一定能加快释放内需潜力,不断为消费市场提质扩容注入活力。

如今,以潮流夜市、后备箱集市、社区民生夜市为代表的新型消费场景加速涌现,它们“小而美”又不失“烟火气”,激发了人们的消费热情。这启示我们要准确把握变化、科学应变、主动求变,多措并举开拓消费场景,用人工智能、大数据和云计算等数字技术赋能传统产业实现高端化、智能化、绿色化转型升级,为消费者打造沉浸式、便捷化、精细化和个性化的消费体验,在高质量发展中满足人民对更高质量美好生活的期待。