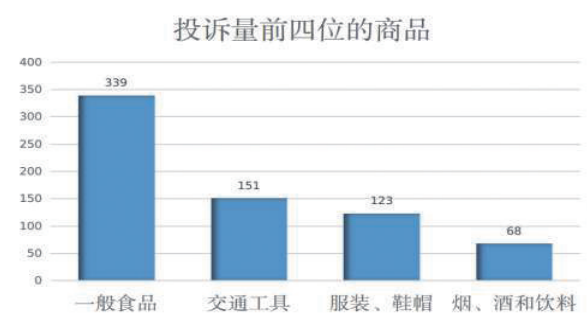


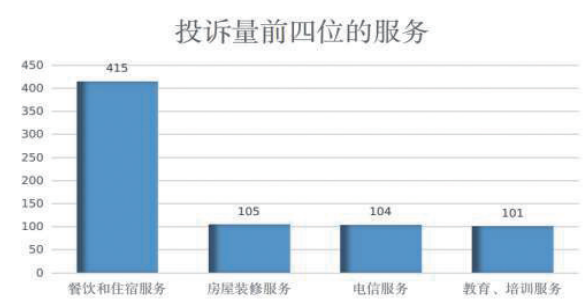
临夏州2021年度投诉举报数据分析报告出炉

一、平台接收投诉、举报、咨询情况
记者从州市场监管局获悉,2021年,我州12315平台共受理各类投诉举报咨询4218件,为消费者挽回经济损失553.76万元。

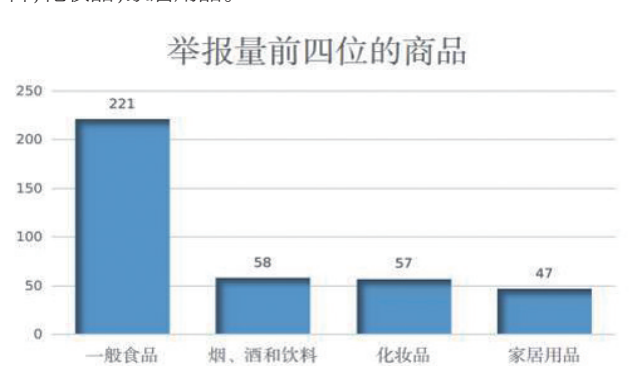
二、投诉问题
(一)商品类投诉
排在前四位的商品类投诉主要有:一般食品,交通工具,服装、鞋帽,烟、酒和饮料。



(二)服务类投诉
排在前四位的投诉主要有:餐饮和住宿服务,房屋装修服务,电信服务,教育、培训服务。



三、举报问题
(一)商品类举报
排在前四位的商品类举报主要有:一般食品,烟、酒和饮料,化妆品,家居用品。



(二)服务类举报
排在前四位的投诉主要有:餐饮和住宿服务,停车服务,销售服务,其他服务。



热点分析:
(一)预付式消费侵权问题成顽疾
预付式消费重点集中在健身、美容美发、教育培训等行业。呈现出投诉多、案值高、调解成功率低等特点,使消费者蒙受经济损失,存在不稳定隐患。一是经营者利用格式条款,单方设定限制消费者权利,减轻或规避自身责任;二是经营场所突然关闭或经营主体变更时,消费者预付款无法返还,引发群体投诉,甚至存在经营者因资金链断裂卷款跑路、恶意圈钱的情形,导致维权困难。
(二)房屋装饰装修服务投诉仍是热点
房屋装饰装修问题主要集中在以下几个方面:一是收了前期装修款后不按约定时间开工、无故停工;二是工作人员施工操作不当,给消费者造成损失,且拒绝消费者提出的合理诉求。
(三)职业索赔投诉举报数量增加
职业索赔数量逐年增加,并呈现出新情况。表现在:一是职业索赔投诉举报集中在食品标签的瑕疵上,是食品类投诉增加较快的原因之一;二是职业索赔投诉举报团伙化,投诉举报事项相同、参考法律相同、时间相近。

我州2021年度消费维权典型案例

预服务遇困难 快速调解皆满意

2021年2月1日,临夏市市场监管局接到投诉人马女士反映:在临夏市某服装店办理1500元储值消费卡,原店无故关门,在同商场又重新开设新店,但衣服风格全部有所变化且价格较高,与投诉人在商家办卡之初的承诺完全不符,诉求退还余款。
经调解,商家对未及时通知我搬迁的情况向消费者进行道歉,承诺在不故意提高商品价格的前提下今后享受5折优惠,直至消费完卡内余额,消费者表示满意。

火锅吃出牛毛 消保调解获赔偿

2021年7月6日,临夏市市场监管局接到消费者金先生投诉称:在临夏市某火锅店吃火锅时吃出牛毛,跟商家理论沟通无果,商家态度恶劣。诉求商家给出合理解释,并赔偿道歉。
经查,消费者投诉一事情况属实,商家也承认有错。随即,执法人员要求立即整顿店内卫生,保证店内菜品的干净卫生、新鲜。经调解,商家向消费者道歉,并赔偿消费者1000元。

消费券未注明 商家理亏送套餐

2021年7月31日,临夏市市场监管局接到消费者赵先生投诉称:在临夏市某汉堡店使用商家以前赠送的券面48元的消费券(券面核销日期为7月26日-7月31日)顶替108元汉堡套餐券时,商家告知无法使用,诉求商家做出合理解释并履行承诺。
经查,消费者投诉商家未按照消费券面履行承诺一事情况属实,经调解,商家向消费者赔偿道歉并履行承诺。

健身服务无保障 监管人员助维权

2021年9月3日,永靖县市场监管局接到消费者投诉称:在永靖县某体育管理有限责任公司预交23958元接受健身服务,但在接受服务的过程中健身器材出现故障而不能提供服务,消费者要求商家退回剩余费用,商家不同意,诉求协调处理。
经查,消费者投诉情况属实,经过工作人员耐心细致地调解,该公司退还消费者剩余费用3358元。

购买手机无保障 市场监管保权益

2021年10月1日,永靖县市场监管局接到消费者刘先生投诉称:在甘肃省某电子科技有限公司购买4099元的小米手机一部,购买后发现手机已从8月份激活,消费者认为商家存在消费欺诈,诉求退货。
经查,消费者投诉情况属实,商家未告知消费者手机的真实情况,致使消费者权益受到损害。经多次电话沟通和现场调解,双方达成调解协议,经营者退还货款4099元。

职业培训退费难 市场监管解民忧

2021年10月以来,临夏市市场监管局12315中心多次接到消费者投诉,称在某教育培训机构临夏分公司报名考试培训班,合同约定考试不过退还报名费,现消费者考试未过提交退费申请,商家一直拖延不予退费,消费者无奈,请求帮助维权。
经查,发现共涉及消费者40余名,涉及退费金额较大。执法人员多次对培训机构负责人进行相关法律、法规宣传。培训机构负责人表示立即对参加培训学员进行核算,办理退费。12月底,该培训机构对消费者均办理了退费。

公平是守护市场经济平稳健康发展的基础,是市场经济参与各方必须共同遵守的规则。只有公平诚信的消费环境,才能让消费者更加安心、放心消费,市场也将更加充满活力。为此,中国消费者协会确定2022年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。
为了让大家进一步了解今年“3·15”主题,近日,记者采访了州市场监管局相关负责人。

2022年消费维权年主题解读

主题涵义
——严格落实法律规定。公平是实现消费者法定权益的价值基础。共同促进消费公平,可以让消费者权益法治保障基础更加坚实。
——积极引导“科技向善”。共促消费公平就是要强化底线思维,加强监管机制,引导经营者牢固树立“科技向善”的价值理念,摆脱过度差异化和歧视等带来的消费不公,实现更深层次的消费公平。
——强化特殊群体保护。共促消费公平是促进全体消费者的消费公平,使他们享有均等机会和同等身份参与消费活动,共享改革发展成果,实现更大范围的消费公平。
——践行绿色低碳消费。消费公平不仅包括对内消费公平,同样包括代际消费公平。要倡导消费者积极践行绿色低碳生活和可持续性消费方式,实现更可持续发展。

主要目标

——凝聚社会力量,推动社会共识,筑牢消费公平社会基础。认真履行法律职责,汇聚消费维权各方力量,强化消费公平共识,消除消费领域不公和歧视,夯实消费公平基础。
——加强理论研究,促进制度完善,夯实消费公平法治保障。针对有关问题加强理论研究和研判,推动完善相关法律法规和标准,不断强化消费维权制度基础。
——突出问题导向,坚持维权主张,加大消费公平救济力度。合理配置维权资源,努力补齐农村地区、特殊群体、新兴领域的维权力量短板,让人民群众能够在公平消费中获得良好消费体验。
——强化消费教育,加强宣传引导,壮大消费公平监督力量。引导社会各界和消费者对消费不公平现象勇敢说“不”,拒绝经营者为追求利益最大化而榨取消费者剩余,对消费不公平现象形成强大监督力量,共同维护社会公平正义。



为保障全州食品、药品和农资安全,州县市场监管部门定期或不定期深入超市、商场、农贸市场、药店等开展宣传和监管工作。

州市场监管局发布“3·15”消费提示

近日,在“3·15”消费者权益日来临之际,州市场监管局发布消费提示,提醒消费者,当心消费陷阱,保护自身权益;倡导经营者诚信经营,共促消费公平。

提示一 这些维权小知识你必须知道

消费者权益有:安全保障权、知情权、选择权、公平交易权、获得赔偿权、成立维权组织权、获得知识权、受尊重权及信息得到保护权、监督权。
维护自己的合法权益一定要牢记下面几个“时间”。
①“7日”:产品自售出之日起7日内发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。
②“15日”:产品自售出之日起15日内发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。
③“三包”有效期:“三包”有效期为自开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次,仍不能正常使用的商品,消费者可凭修理记录和证明调换商品。
温馨提醒:若需消费维权,必须有足够的投诉材料作为证据,包括购货发票或购货凭证,如有双方交涉的书面材料或有关部门的质量鉴定更好;保留现场,如若因商品质量、服务质量导致人身、财产伤害,保护好现场,可采取拍照、录像或留下证人、证词等;收集或索要经营者的姓名、电话号码、工作牌号、地址、邮政编码等,以保证能够第一时间找到对方;若与商家交涉不成,应立即向市场监管部门投诉,不要拖延时间,避免过了“三包”期限;一些有争议的质量问题最好与商家一起到有关部门检测鉴定。

提示二 网络购物 你必须知道这个《规定》

3月2日,最高人民法院发布了《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》(以下简称《规定》),主要对网络消费合同权利义务、责任主体认定、外卖餐饮民事责任等方面作出规定,自2022年3月15日起施行。
①拆封不影响商品完好即可退。《规定》明确,消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好,电子商务经营者不得以商品已拆封为由主张不适用七日无理由退货制度。
②签收≠认可质量。有些网络消费合同格式条款单方规定,消费者签收商品后,不得提出质量问题。《规定》明确,有关“签收商品即视为认可质量符合约定”的格式条款无效。
③提供奖品、赠品需担责。《规定》明确,奖品、赠品、换购商品给消费者造成损害,电子商务经营者也应当承担赔偿义务,不得以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为由主张免责。
④直播必须标明实际销售者。《规定》对商业性网络直播营销做出规范,明确平台内经营者开设网络直播间销售商品,其工作人员在网络直播中因虚假宣传等给消费者造成损害,消费者主张平台内经营者承担赔偿责任的,人民法院应予支持。
⑤外卖平台未尽审查义务需担责。《规定》明确,网络餐饮服务提供者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务,使消费者的合法权益受到损害,消费者有权主张网络餐饮服务提供者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。此外,消费者主张入网餐饮服务提供者不得以订单系委托他人加工制作为由主张免责。

提示三 消费需警惕 免费承诺别轻信

免费承诺别轻信。一些销售保健商品的商家常常打着免费体验、赠送、特价促销等幌子,吸引消费者进店消费。消费者要经得住诱惑,不贪小便宜。
“专家”忽悠别上当。老年人感觉身体不适时,特别渴望专家指导,一旦消费者进店体验后,商家抓住老年人渴望健康长寿的心理,打着专家旗号,不断对他们进行洗脑推销。老年人如果身体抱恙,应及时到正规医疗机构检查治疗,以免贻误治疗时机。
消费维权要及时。有些老年人在发现上当受骗后,往往因为好面子,不愿和家人说,也不愿意向有关部门投诉,错过最佳维权时间。因此,老年消费者在发现自身权益受到侵害时,要立刻告诉家人,并及时拨打12315维权。消费骗局要明晰。建议老年人尽量多关注报刊、电视、广播的相关报道,了解新闻媒体曝光的各类消费骗局,提高自身防范意识。购物时切记索取发票,保管好相关证据,一旦遇到问题便于有效维权。

共促消费公平
2022年消费维权年主题
中国消费者协会
CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

本版文/图 刘刚林 马健