

# 临夏州2023年度全国12315平台投诉举报数据分析报告

## 一、整体情况

2023年度,临夏州在全国12315平台共接收各类投诉举报6236件,同比增长33.42%。其中,投诉4463件,同比增长39.73%,占投诉举报总量的71.57%;举报1773件,同比增长19.80%,占投诉举报总量的28.43%;全州市场监管部门共为消费者挽回经济损失99.12万元。

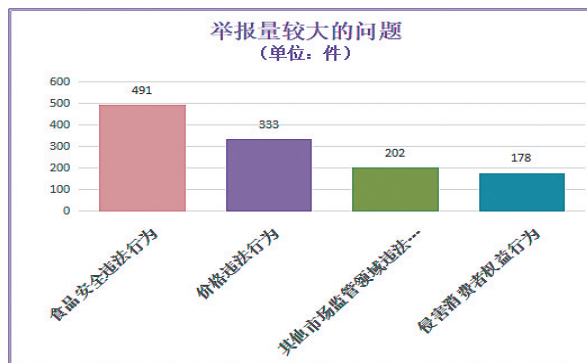
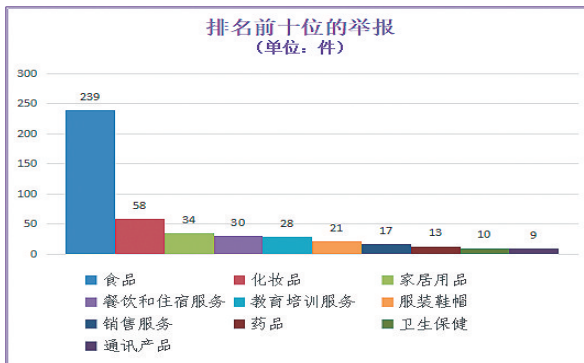
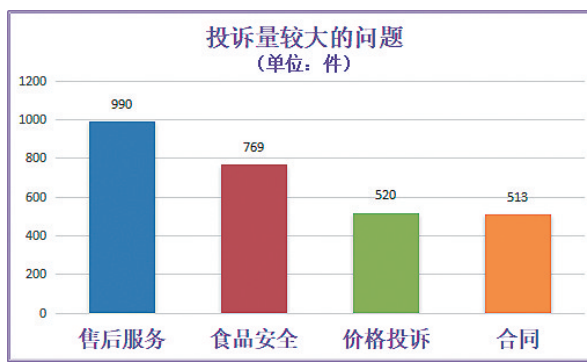
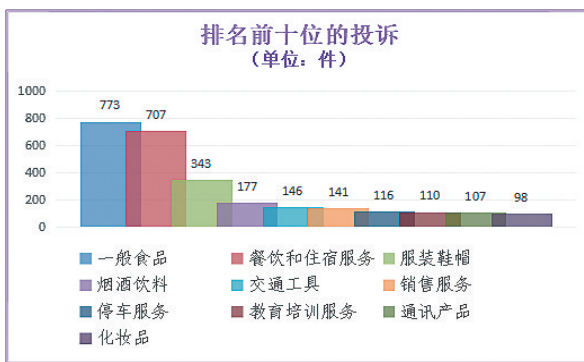
类型	2023年(件)	2022年(件)	同比(%)
投诉	4463	3194	39.73
举报	1773	1480	19.80

## 二、投诉情况分析

2023年度,临夏州在全国12315平台共接收投诉4463件,其中商品类投诉2561件,占投诉总量的57.38%;服务类投诉1902件,占投诉总量的42.62%。

## 三、举报情况分析

2023年度,临夏州在全国12315平台共接收举报1773件,其中商品类举报936件,占举报总量的52.79%;服务类举报837件,占举报总量的47.21%。



## “3·15”消费维权知识问答

在第42个“3·15国际消费者权益日”之际,临夏州市场监督管理局、临夏州消费者协会提醒广大消费者,慎防消费陷阱,保护自身权益;倡导广大经营者,依法诚信经营,激发消费活力。

### 问答【一】——消费者权益保护

消费者的权益包括哪些内容?  
 答:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者权益包括:安全权、知情权、选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获得知识权、受尊重权、监督权。

营利性教育培训机构有哪些行为的要依法承担赔偿责任?  
 答:根据《甘肃省消费者权益保护条例》,营利性教育培训机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准等情况。有下列行为之一的,经营者依法承担赔偿责任:  
 1.以虚假招生简章或广告欺诈受教育者;2.擅自提高收费标准或增加收费项目;3.擅自降低教学标准,使用不合格的教

员从事教学活动,或不提供相应的教学设备和设施;4.以不正当理由使受教育者提前终止或延迟学业;5.法律、行政法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

经营者提供商品或者服务造成消费者人身伤害的应当赔偿的费用?  
 答:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

### 问答【二】——合同签订

经营者与消费者订立合同,不得利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任的规定。格式条款中不得含有哪些内容?  
 答:1.免除或者减轻经营者造成消费者人身伤害依法应当承担的责任;2.免除或者

减轻经营者因故意或者重大过失造成消费者财产损失依法应当承担的责任;3.免除或者减轻经营者对其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用等责任;4.免除或者减轻经营者依法应当承担的违约责任;5.免除或者减轻经营者根据合同的性质和目的应当履行的协助、通知、保密等义务;6.其他免除或者减轻经营者自身责任的内容。

经营者不得利用合同从事扰乱市场经济秩序,危害国家利益、社会公共利益的违法行为有哪些?  
 答:1.虚构合同主体资格或者盗用、冒用他人名义订立合同;2.没有实际履行能力,诱骗对方订立合同;3.故意隐瞒与实现合同目的有重大影响的信息,与对方订立合同;4.以恶意串通、贿赂、胁迫等手段订立合同;5.其他利用合同扰乱市场经济秩序的行为。

答:1.未经用户同意代为确认收到快件的;2.未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的;3.乱扔快件、踩踏快件的。  
 经营快递业务的企业处理无着快件,不得有哪些行为?  
 答:1.除保管期限内停止查询服务;2.保管期限未届满擅自处置;3.牟取不正当利益;4.非法扣留应当予以没收或者销毁的物品;5.法律、行政法规禁止的其他行为。

### 问答【三】——快递服务

经营快递业务的企业不得有那些情形?

答:1.未经用户同意代为确认收到快件的;2.未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的;3.乱扔快件、踩踏快件的。

经营快递业务的企业处理无着快件,不得有哪些行为?  
 答:1.除保管期限内停止查询服务;2.保管期限未届满擅自处置;3.牟取不正当利益;4.非法扣留应当予以没收或者销毁的物品;5.法律、行政法规禁止的其他行为。

经营快递业务的企业应当依法建立用户个人信息安全管理制度和操作规程,不得实施哪些行为?  
 答:1.除法律、行政法规另有规定或者因向用户履行快递服务合同需要外,未经用户同意,收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开用户信息;2.以概括授权、默认授权、拒绝服务等方式,强迫或者变相强迫用户同意,收集、使用与经营活动无关的用户信息;3.以非正当目的,向他人提供与用户关联的分析信息;4.法律、行政法规禁止的其他行为。

# 我州二〇二三年度消费维权典型案例

## 壁挂炉质量问题 消费者权益获维护

2023年11月21日,永靖县消费者王女士诉称:在该县某商贸有限公司购买“阿斯丹顿”壁挂炉支付6500元(有微信支付记录),壁挂炉水不热,还伴有异响,现要求商家出具质检报告,并要求退款。

经查,投诉人反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家现场给投诉人更换同等价值的壁挂炉,消费者表示满意。

## 冰箱质量有问题 消保维权获解决

2023年7月16日,临夏县消费者马先生诉称:在韩集镇某经营店购买了一台冰箱,商家送到后,发现冰箱底座缺少螺丝、螺丝生锈,且无任何包装,与商家协商退换,商家不予。

经查,投诉人反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家给投诉人退款1350元。

## 超市购物起纠纷 ODR机制速解决

2023年11月6日,临夏市消费者米女士诉称:在某超市购物,因出场时未将购物车放置指定位置,安保人员对其进行辱骂且存在毆打的肢体动作,认为严重侵犯其人身安全,要求超市作出合理解释并赔礼道歉。

经查,因消费者未将购物车放回指定区域,超市保安提醒时语气生硬,随即发生口角。经调解,超市负责人向投诉人赔礼道歉,获得了投诉人的谅解,对保安进行了批评教育,要求提升服务质量,坚决杜绝此类事件的发生。

## 购买手机未交付 消保维权获退款

2023年1月17日,康乐县消费者马女士诉称:在大什字某通讯手机专卖店订购苹果手机一部(有票据),商家承诺一月内提供产品,现已超过两个月仍未交付手机,消费者要求退款,商家不予,故投诉至康乐县市场监督管理局要求予以解决。

经查,消费者投诉情况属实。依据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条之规定,经过执法人员现场调解,最终双方达成和解,商家给消费者退款6999元(微信支付),消费者表示满意。

## 热水器出现故障 无法联系售后

2023年5月5日,积石山县消费者赵先生诉称:2022年10月1日在积石山县某家具销售店购买太阳能热水器,使用时出现故障,与商家协商要求维修,商家不予。

经查,消费者投诉情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第一款之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家同意给消费者维修热水器,消费者表示满意。

## 三包期内鞋开胶 消保维权给修理

2023年2月12日,临夏市消费者张女士诉称:在天元广场某品牌运动鞋店购买了一双女士皮鞋,商家承诺质保期为三个月。购买后皮鞋出现鞋边开胶、鞋面掉皮等质量问题,投诉人于5月2日将皮鞋送至商家进行更换,商家不予。

经查,投诉人反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款之规定,经执法人员现场调解,双方达成调解协议,商家同意给消费者更换新鞋,消费者表示满意。

## 食品安全问题多 依法维权得解决

2023年6月29日,和政县消费者郑先生诉称:在和政县某农产品有限责任公司购买了四斤装牛头肉。收到货后,真空包装已漏气,包装无标签、标识、无生产日期和厂名厂址,也无保质期,属“三无产品”,要求予以赔偿,商家不予。

经查,投诉人反映情况属实,根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款之规定,经执法人员调解,双方达成调解协议,商家给消费者赔偿1000元,消费者表示满意。

## 提供问题车辆 承担相应费用

2023年1月13日,临夏市消费者张先生诉称:在临夏市某汽车销售有限公司购买奇瑞牌小轿车一辆,2022年12月23日提车,车辆车锁损坏,打不开车门。检测发现是汽车线路有问题,与公司协商后,消费者将车开到甘肃省陇南市该品牌车售后网点进行维修。现消费者要求商家赔偿直接损失(过路费、汽油费、误工费),商家拒绝。

经查,消费者反映情况属实。经执法人员多次调解沟通,商家同意给消费者赔偿850元,消费者表示满意。



市场监督管理局工作人员在眼镜制配场所监督检查计量器具



对特种设备进行检验



检查液化气瓶安全情况

## 2024年消费维权年主题解读

### 年主题涵义

——提升消协组织维权能力,帮消费者解决后顾之忧,让消费者敢消费。党的二十大报告提出,“必须坚持以人民为中心”,“要实做好、维护好、发展好最广大人民根本利益,紧紧抓住人民最关心最现实最直接的利益问题”。

——协同共治优化消费环境,助消费者增强获得感,让消费者愿消费。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任”。党的二十大报告强调,要“健全共建共治共享的社会治理制度”,“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。中央经济工作会议要求,“优化消费环境”,“着力推动高质量发展”。

——释放消费升级潜能,助力高质量发展,让消费者乐享高品质消费。高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务,人民幸福安康是推动高质量发展的最终目的。中央经济工作会议指出,要激发有潜能的消费,培育壮大新型消费,大力发展数字消费、绿色消费、健康消费。

### 年主题目标

——凝聚社会力量,加强协同共治。发挥消协社会共治平台作用,汇聚各方消费维权力量,促进建立政府部门、社会组织、新闻媒体、广大消费者、企业主体等共同参与的消费维权共建共治共享新格局,努力开创消费维权新局面。

——加强理论研究,推动制度完善。围绕消费领域热点难点问题,特别是消费新业态、新模式发展中暴露出的消费维权新问题,加强理论研究和研判,形成维权观点,积极建言献策,辅助政府决策,推动相关法律法规和标准完善,不断优化消费环境。

——突出问题导向,提升维权效能。面对消费领域问题点多面广的现实状况,聚焦消费者反映集中、诉求迫切、危害性大、影响面广的消费维权问题,揭露、批评生产销售假冒伪劣产品和不诚信经营等违法行为。紧盯消费者急难愁盼问题,深入开展消费监督,深挖问题根源,标本兼治推动问题有效解决。

——强化消费教育,加强消费引导。围绕消费维权领域热点难点问题,加强系统化消费教育引导,丰富教育形式和载体,帮助消费者掌握消费维权知识,增强依法维权意识,提升科学维权能力。

### 消协组织年主题重点工作安排

——深入开展消费维权年主题宣传,结合各地实际,组织多种形式的主题活动,大力营造全社会关心和支

——组织开展重点领域消费监督,关注消费维权弱势群体、薄弱环节以及消费新业态、新模式,开展“霸王条款”、预付式消费、平台交易行为等监督调查,敦促企业积极承担消费维权主体责任。

——加强对全国消协组织比较试验工作的统筹指导,鼓励引导各地消协组织进行工作联动,及时更新比较试验数据库信息,组织开展老年用品、儿童用品等比较试验。

——做好重要消费节点消费舆情监测,跟踪分析消费舆情热点,表明消协组织观点,提出消协组织意见。

——以中消协成立40周年为主题开展系列活动,深入探讨和交流消费者权益保护工作,宣传展示40年来中消协及各地消协组织在消费者权益保护方面取得的成果,营造全社会参与消费维权浓厚氛围。

## 激发消费活力

2024年消费维权年主题



中国消费者协会 CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

本版文/图 乔桂林