



守护安全 畅通消费

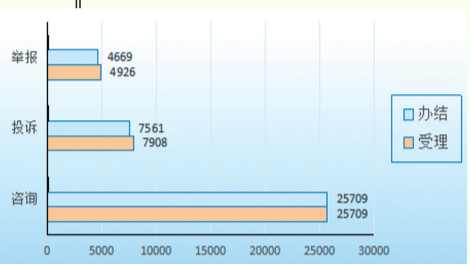
纪念“3·15”国际消费者权益日

荆州市市场监督管理局

2020年度投诉举报热点分析

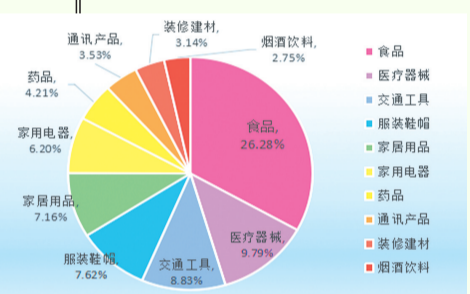
一、总体情况

2020年,荆州市12315网络信息系统共处理消费者诉求(咨询、投诉、举报等)38543件,其中咨询25709件,占诉求总量的66.7%,咨询答复率为100%;投诉7908件,同比增3773件,增幅91.25%,办结率为95.61%,投诉量居前三位的依次是:食品、餐饮住宿、医疗器械;举报4926件,同比增4028件,增幅448.55%,办结率为94.78%,举报量居前三位的依次是:食品、医疗器械、服装鞋帽。



二、投诉举报热点问题

2020年,受疫情影响,消费者对民生物资、防疫物资需求呈爆发式增长,食品安全、价格、产品质量、售后服务相关问题也随之凸显。通过12315系统综合分析,食品、医疗器械、服装鞋帽三大领域为广大消费者关注的热点,投诉举报量居全年前三位。



掺杂异物、以次充好;二是商家销售的商品超过保质期;三是短斤少两、捆绑销售;四是生活物资价格过高等问题。

医疗器械类。全年共受理投诉举报1185件。主要问题:一是商家销售的口

罩、酒精、消毒水等防疫物资未明码标价,突击涨价、低标高结等;二是虚假宣传,将普通防护口罩当作医用口罩售卖;三是商家销售的口罩无任何标识;四是强制销售、捆绑搭售;五是利用网络平台、微信等手段违法销售假冒伪劣口罩等问题。

服装鞋帽类。全年共受理投诉举报849件。主要问题:一是产品质量问题,商家不履行退换货义务;二是商家线上销售商品,拒不执行新《消法》中“7日无理由退货”规定;三是商家“三包”承诺不明确、不履行;四是虚假宣传、诱导消费者等问题。

三、消费提示

1. 食品消费提示。应做到“四查一拒绝”。“四查”,一要查看食品经营者证照齐全、卫生条件、量化等级;二要查看食品包装标识,不要购买“三无”食品;三要查看食品的生产日期和保质期;四要查看食品外观,不要购买感官异常的食品。“一拒绝”,拒绝食用野生动物。

2. 口罩选购提示。应做到“理性选购四注意”:一是注意选择合格商家;二是要注意查看产品的标识,查看产品名称、生产日期、厂名、厂址、有效期、产品使用说明等是否清晰标注,是否有产品执行标准,医用口罩还应有注册证编号和生产许可证编号等信息;三是注意检查产品封装是否完好;四是要选择适合自己的款式和型号;五是注意保留购物凭证。

3. 网络购物提示。一是慎选平台,理性消费。首先要对网购平台的选择,尽量选择正规平台及信誉度较高的商家;其次在网购商品时,选择多家网购平台对所购商品的详细描述、产品检测报告、商家生产经营资质和信誉、商品评价等进行了解、比较,理性消费;二是保存凭证,利于维权。在网络购物时,要注意促销活动细则,保留商品宣传图片、商品订单页面、聊天记录、物流记录等网购交易信息,作为消费维权的证据;三是收货查验,谨慎签收。消费者在收到商品时,建议当场查验货物,查看商品是否与网站图片及宣传信息一致,确认商品无问题后再签收快递;四是明晰权利,积极维权。消费者在网络购物后依法享有七日无理由退货权利,网络商品销售者应当依法履行七日无理由退货义务。

4. 网络购物提示。一是慎选平台,理性消费。首先要对网购平台的选择,尽量选择正规平台及信誉度较高的商家;其次在网购商品时,选择多家网购平台对所购商品的详细描述、产品检测报告、商家生产经营资质和信誉、商品评价等进行了解、比较,理性消费;二是保存凭证,利于维权。在网络购物时,要注意促销活动细则,保留商品宣传图片、商品订单页面、聊天记录、物流记录等网购交易信息,作为消费维权的证据;三是收货查验,谨慎签收。消费者在收到商品时,建议当场查验货物,查看商品是否与网站图片及宣传信息一致,确认商品无问题后再签收快递;四是明晰权利,积极维权。消费者在网络购物后依法享有七日无理由退货权利,网络商品销售者应当依法履行七日无理由退货义务。

2020年五大消费维权典型案例

案例一:虚假宣传“长江鱼”误导消费者

2020年10月19日,央视《朝闻天下》栏目播出了国务院督查组对长江禁捕工作暗访的短片。短片反映督查组以消费者身份在公安县某鲜鱼店询问“有无长江鱼”时,服务员不正面回答,分别用“你吃了就知道”“我也不是长江鱼”“我是好鱼”“现在哪个都不敢说是长江鱼”等语言介绍,表述含糊,使消费者认为该店仍有长江鱼销售。

经查,当事人为提高餐馆的销售额,明知自己未购进长江鱼加工,仍向消费者以“好鱼”等模糊用语推介,足以使消费者对其商品的品质、来源产生误认。

当事人虚假宣传误导消费者的行为违反了《消费者权益保护法》关于“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”之规定。最终,公安县市场监管局依法对当事人进行了查处。

案例二:去哪儿网“拖延退款近半年 两级消费联动机制一周退

2020年9月3日,消费者顾先生向荆州市消委投诉:去年3月19日,他通过“去哪儿网”预订3月24日英国曼彻斯特飞往北京的机票两张,全款支付3万余元。3月23日,“去哪儿网”短信告知其航班因新冠肺炎疫情取消。自4月7日起,顾先生曾先后6次与客服联系退款事宜均未果,只能向荆州市消委寻求帮助。

经查,消费者反映情况属实,且诉求合理合法。根据《中华人民共和国合同法》第九十四条第(一)项,因不可抗力致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同的规定和文旅部相关通知规定“因疫情交通管制,政府防疫管制措施等客观原因导致消费者或旅行社取消行程,消费者可以要求解除合同,并退还所付款项。”为确保投诉尽快处理,省、市消委两级联动。9月8日,消费者收到全部退款,对处理结果非常满意。

案例三:商家未尽告知义务失预付卡成“糟心”卡

2020年5、6月份,江陵县消委陆续收到因辖区某汽车美容店关门致使消费者无法消费所引发的群体性退卡维权投诉,涉及金额近万元。

经查,该汽车美容店2019年曾开展

预付费活动,收取消费者预付费。2020年疫情解封后,该店一直未开门营业,引发消费者群体性投诉。江陵县市场监督管理局执法人员经过几番调查走访仍无法联系到被投诉人,依据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》的相关规定,将该案件线索移送江陵县公安机关处理。后经公安机关协调,被投诉人于7月6日集中退还了消费者在其门店充值费用。

案例四:食品安全大于天 市场监管来维权

2020年9月25日,市民通过市长热线向市场监管局反映:沙市区某单位多名就餐人员出现腹泻症状。沙市区市场监管局立即启动应急预案,会同市疾控中心展开调查。

经查,为该单位提供送餐服务的是荆州某餐饮管理有限公司。执法人员当即调取了该公司2020年9月24日生产的706份食品的生产记录、出厂检验记录及销售记录,封存可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具、设备设施和现场,并将留样食品送至疾控中心进行食品安全检测。检测报告显示:送检食品样品中的肺炎克雷伯杆菌含量超过限量标准,导致了此次食源性疾病事件。

经立案调查,沙市区市场监管局以违反《食品安全法》相关规定,依法对当事人进行严厉查处。

案例五:未成年人网络充值打赏 消委多方协调挽回损失

2020年4月29日,洪湖市消委接到消费者李某求助,反映其在3月26日至4月13日期间,在某科技有限公司运营的直播平台上,以购买金币方式充值3万余元,求助消委退还充值费用。

经查,本案李某是未成年人,利用其母亲身份证号注册该公司直播账号,充值3万余元向平台购买金币300万个。随后,李某通过打赏、玩游戏等消费金币258万个,尚余42万个金币折合人民币4000余元。依据最高人民法院新出意见,未成年人在未经监护人同意,参与网络付费游戏或网络直播平台打赏等方式支出款项应以退还。但该公司认为,游戏账号显示为成年人身份证注册,是否冒用,公司不知情。经洪湖市消委多次调解,最后该公司同意一次性退还给李某1万余元。双方对调解的结果均表示满意。

中消协发布2021年消费维权年主题

为进一步改善消费环境、促进消费畅通、服务经济社会发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定2021年全国消协组织消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。

“守护安全 畅通消费”具有以下三个方面的涵义:一是依法履职,筑牢消费市场健康发展基础。要充分发挥消费维权社会平台作用,凝聚全社会力量,营造安全便利消费环境,让消费者能消费、愿消费、敢消费,激发消费潜力,促进消费增长;二是找准痛点,满足消费升级安全新需求。要加强监督规制,促

进各类消费业态、模式规范发展,切实保障消费者人身、财产、个人信息安全;三是打通堵点,畅通消费助力经济循环。要提高政治站位,同步时代需求,不断提升消费者保护能力、水平,积极推动消费维权协同共治,坚持“守底线、拉高线”,促进行业自律、企业诚信,推动消费在安全轨道上实现高质量发展,为更高水平经济循环提供强劲动力。

“守护安全 畅通消费”是推动构建新发展格局的必然要求,是深入贯彻新发展理念的实际行动,是实现新发展阶段开好局、起好步的有力支撑,是以人民

为中心发展思想的忠实实践。今年消费维权年主题的目标:一是凝聚社会力量,推进协同共治,筑牢消费安全社会基础;二是加强理论研究,推动制度完善,筑牢消费安全法治基础;三是突出问题导向,提升维权效能,筑牢消费安全救济基础;四是强化消费教育,加强消费引导,筑牢消费安全市场基础。

围绕这一主题,今年中消协和全国消协组织计划开展年主题宣传、加强法律理论研究、编写《消费教育大纲》、关注新兴消费业态和消费模式、落实投诉便利化规范化措施、健全消费维权舆情监测分析机制等工作。

★2021年五大消费警示★

团购平台好 安全最重要

1. 查看平台资质,选择信誉良好、售后规范的团购平台;
2. 了解供货渠道,查看肉禽产品是否经过检验检疫,农副产品是否符合食品安全标准;
3. 抵制低价诱惑,不因低价促销而盲目囤积物品;
4. 保留聊天记录、电子订单、支付页面等消费凭证,当合法权益受到侵害,及时向有关部门投诉举报。

办理预付卡 充值要谨慎

1. 确认经营主体资格,选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况稳定的商家;
2. 降低预付额度,缩短使用周期;
3. 签订书面合同,事先约定双方权利义务,切记不要轻信销售人员的口头承诺;
4. 妥善保管相关消费凭证,实时关注市场主体经营状况和卡内余额动态。

培训机构多 关键看资质

1. 查看办学资质及年检情况;
2. 签订培训合同,了解授课时间、授课方式、授课内容、退费流程等条款;
3. 选择短期付款方式,不要一次性缴纳时间跨度过长的费用;
4. 关注权威部门发布的相关公示信息,留意培训机构在经营上是否存在异常行为。

冷链食品 认准追溯码

1. 选择有海关通关单证、核酸检测阴性证明、消毒证明、“鄂冷链”追溯码的进口冷链食品;
2. 选购时应规范佩戴口罩,避免徒手接触进口冷链食品及包装;
3. 清洗切割进口冷链食品时应戴一次性手套,加工时不宜大力切割,刀具、砧板要及时清理消毒;
4. 烹饪时保持通风,应做到煮熟煮透后再食用。

选放心家装 签规范合同

1. 选择信誉良好、有正规资质的家装公司;
2. 签订装修合同内容要详实,订制衣柜、橱柜等要实地量房,确定实际尺寸、材质、交货及安装日期等;
3. 根据施工进度分期付款,并保存好付款凭证;
4. 购买装修建材,认清产品商标、产地和质量、环保等标识,确保材料质量安全符合要求。

十家企事业单位和行业协会“放心舒心消费创建”承诺

▶荆州水务集团有限公司

承诺内容:安全优质供水,诚信服务社会,为城市发展和人民幸福生活提供优质、高效的服务环境。服务热线:851000/4310000

▶国网湖北电力公司荆州供电公司

承诺内容:始终以客户为中心,坚持服务至上,持续打造高质量供电、高效率办电、高品质服务的电力营商环境,全力提升供区每一位用电客户的获得感、幸福感。服务热线:95598

▶荆州天然气发展有限责任公司

承诺内容:坚持以服务客户为宗旨,以强化安防为保障,“我用心,您放心!”,诚信经营,温暖万家。服务热线:8237777

▶中国电信荆州分公司

承诺内容:始终秉承“用户至上,用心服务”的服务理念,通过网络质量、渠道服务、资费感知和信息安全四个方面的“满意环境”,努力打造“优质、便捷、安全、放心”的消费环境。服务热线:10000

▶中国移动荆州分公司

承诺内容:致力于提供优质的通信网络、便捷的办理渠道、优质的移动资费、贴心的服务体验。我们全心全意,只为您10分满意。服务热线:10086

▶中国联通荆州分公司

承诺内容:2021年,我们将以百倍用心的服务,为消费者提供10分满意的体验。服务热线:10010

▶中国石化荆州分公司

承诺内容:易捷门店无假货,竭诚为您打造汽车生活驿站,建设“更清洁、更环保、更高效、更健康”的绿色企业。服务热线:95105888

▶中国石油湖北荆州销售分公司

承诺内容:品质一丝不苟,数量分毫不差,服务无微不至,做广大荆州市民最信赖的油品服务供应商。服务热线:95504

▶湖北广电网络荆州分公司

承诺内容:履行党网企责任,打造绿色健康、智慧安全、放心消费网络。情系万家,诚信服务,尽责有为。服务热线:96516

▶荆州市食品行业协会

承诺内容:自觉遵守国家法律、遵守行业法规,接受社会、政府、消费者的监督,保证做到诚信、自律为本,树立行业典范;保证使用国家监管部门认可的原料、材料;保证为消费者提供安全、卫生、营养的放心食品。

让维权更有力量 荆州市3·15消费维权律师团换届

“荆州市3·15消费维权律师团”自成立以来,在保护消费者权益中发挥了重要作用,取得了较好的成绩。因上届律师团成员聘期已满,根据《荆州市3·15消费维权律师团工作规则》规定,通过律师自愿报名,经市场监督管理、市司法局、市消费者委员会、市律师协会同意,决定对“荆州市3·15消费维权律师团”成员进行调整。现将调整后的人员名单通知如下:

名誉团长:邓强 荆州市司法局律师工作科科长
团长(新闻发言人):许圣国 荆州市律师协会副会长

副团长:刘华 湖北昭阳律师事务所
李季 湖北大柏地律师事务所
王炜 湖北昭信律师事务所
彭涛 湖北三鼎律师事务所

第一类:公共管理类
刘华(负责人)
马晶 湖北正律律师事务所
杨玲 湖北楚韵律师事务所
段庭玮 湖北天典律师事务所

第二类:家用电器类
王炜(负责人)
晏燕 湖北昭信律师事务所
文奇 湖北金捷律师事务所
刘海斌 湖北利楚律师事务所

第三类:交通工具类
赵亚男(负责人)
湖北昊韬律师事务所
曾令刚 北京盈科(荆州)律师事务所
张敏 湖北昊韬律师事务所
程丽君 湖北昭信律师事务所

第四类:日用百货类
彭涛(负责人)
张联江 湖北吕军律师事务所
黄莎莎 湖北思捷律师事务所
陈实 湖北丰年律师事务所

第五类:地产家装类
李季(负责人)
冯涛 湖北大柏地律师事务所
赵树梅 湖北昭信律师事务所
杨利 北京盈科(荆州)律师事务所

第六类:农业生产资料类
谢良桥(负责人)
湖北蓝宇律师事务所
湖北蓝宇律师事务所
湖北盛华律师事务所
湖北保维律师事务所

第七类:其他类
许华静(负责人)
北京盈科(荆州)律师事务所
湖北楚理律师事务所
湖北园林律师事务所
湖北金捷律师事务所
湖北盛华律师事务所
湖北保维律师事务所

县市区:蔡敏(负责人)
湖北楚韵律师事务所
湖北荆安律师事务所
湖北金捷律师事务所
湖北丰年律师事务所
湖北国亚律师事务所
湖北昭信律师事务所

江陵:汤凡(负责人)
松滋:宋小川(负责人)
周伟(负责人)
公安:杨成桂(负责人)
张卫华(负责人)
石首:陈浩(负责人)
监利:柳继道(负责人)
张为凯(负责人)

洪湖:高明(负责人)
宋先华(负责人)
湖北兴湖律师事务所