

解决投诉24102件 挽回经济损失1748万元

河北省消费者权益保护委员会公布 2023 年度受理消费者投诉情况

□本报记者 杨琨 本报首席记者 李惺

昨日,河北省消费者权益保护委员会公布了2023年度受理消费者投诉情况。2023年,全省各级消费者权益保护委员会(消费者协会)共受理消费者投诉27698件,解决24102件,解决率87.02%,为消费者挽回经济损失1748万元。其中,因经营者有欺诈行为消费者得到加倍赔偿的投诉102件,加倍赔偿金额5万元。2023年,我省消费投诉热点集中在食品类等七个方面。

食品类投诉居高不下

消费者投诉主要反映在流通环节和餐饮服务环节。主要问题有经营者以次充好、掺杂掺假、非法添加食品原料、售卖过期、霉变食品、“三无”食品;虚假夸大宣传,保健食品宣传预防或者治疗疾病;网购生鲜食品不新鲜,网购境外食品无中文标识、标签不符合有关规定;一些社区团购出售低价食品,进货渠道不明,存在安全风险等。

河北省消保委建议:经营者应严格落实《食品安全法》等相关法律法规和国家标准,规范生产加工流程,严格执行食品查验和记录制度,做好食品运输及贮存工作。全面履行告知义务,对影响消费者安全、与其购买决策有重要影响的配料情况,进行显著提示,依法处置临期食品,杜绝隐瞒、夸大等不实宣传。消费者要注意选择正规购买渠道,查看食品标签内容、检验检疫证明等,远离低价低质食品。通过社区团购选择食品的,要慎重选择交易对象,注意保留食品介绍、服务承诺、聊天记录、支付凭证等。

服务投诉集中在商家诚信缺失

这类消费纠纷集中在餐饮、住宿、美容美发和摄影照片冲洗加工等消费领域。消费者反映主要问题有:住宿环境差、存在安全隐患、收费不合理;经营者擅自变更预付(卡)合同条约,拒不履行之前办卡时约定;变更经营地址、搬迁、停业、装修不告知消费者;美容美发效果与宣传时差异大或产品不安全导致过敏或强制消费等;摄影照片冲洗加工存在不履行、照片质量效果差等。

河北省消保委建议:经营者要进一步强化社会责任感和自律意识,认真履行主体责任,依法诚信经营,不断提高商品和服务质量,优化消费环境。消费者选择消费时,首先一定要弄清自己的消费需求,不要盲目地因商家的优惠较大而忽视了潜在的风险。其次核实对方证照是否齐全,经营是否规范。掌握商家的一些基本信息,如场地租用情况、业主联系电话等,要选择经营规模大、信誉度高的商家。不要轻信商家的口头承诺,若发现商家存在经营异常情况的,要及时向相关部门反映,以便减少自身损失。

教培机构退费难

一些办学机构因不符合新规被叫停,不能按照约定提供服务,当消费者要求协商退回剩余培训费时,经营者百般推辞,引发大量消费纠纷。消费者投诉的主要问题有:受疫情影响,一些办学机构不能按约定提供服务,也不退还费用。也有培训机构经营不善,趁机关门停业;培训机构服务质量差,存在夸大教学效果、夸大师资力量、编造用户评价等违法行为。有些培训机构教师无证上岗;随意作虚假宣传、保证性承诺,如中公教育培训,不按照协议的要求退费;有些培训机构对某些不符合职业资格条件的参训人员,伪造报名资质,承诺保过,事后又以各种借口拒不担责。

河北省消保委建议:各培训机构经营者应当按照国家政策,依法诚信经营,认真履行退款退课义务。如需变更培训协议,双方应当友好协商。秉持诚信原则,言而有信、言出必践,应当加强预收费管理切实承担保护消费者权益责任。消费者也要选择合规的培训机构,不轻信口头承诺,在签订合同前,仔细查看合同条款,不要一次性缴纳高额费用,谨防培训贷陷阱和停业跑路风险。

珠宝首饰质量引发纠纷

珠宝首饰质量引发的纠纷主要问题是珠宝玉石以假充真、以次充好、用虚假概念欺骗消费者;经营者告知不明确、不完整,金银首饰由多种成分构成时,容易出现纠纷;金银首饰维修中,出现超出正常的金银损耗;有些饰品工艺、加工存在质量问题等等,还有一些投诉是因为没有统一标准,买卖双方理解不一致而引发退换货纠纷,调解难度很大,常常成为“疑难杂症”,消费者不满意,经营者也闹心。

河北省消保委建议:消费者购买珠宝玉石贵重首饰时,应选择正规知名的商店商场、平台网站购买,保留相关证据并索要购物凭证,不轻信虚假宣传、口头承诺。

直播网购套路层出不穷

直播网购虽然给消费者带来了许多便利的同时也存在一些乱象,主要问题有:一是直播“演戏”卖货。主播会在直播中演绎一些奇葩情节,短时间内吸引大量消费者关注,从而见缝插针带货,实现流量变现;二是直播间“特供”商品。主播宣称拿到前所未有的超低价格,在直播间刻意营造的缺货断码氛围,很多消费者激情下单,以为买到了物美价廉的商品,其实收到货后却发现质量相差甚远,出入太大,消费者咨询客服,得到答复称该商品批次是直播间“特供”商品,属于版本不同,不属于劣质商品;三是售后维权难。由于直播间购物具有虚拟性,加之消费者与卖方没有当面交易,消费者往往举证难、退换货难,调解处理难。

河北省消保委建议:相关直播经营主体应履行法定义务和责任,加强对平台内经营者的主体信息披露,采取有力措施制止虚假宣传、假冒伪劣等侵权行为,营造诚信健康的消费氛围,促进经济良性发展。消费者要尽量选择信誉好的网购平台和正规有营业执照的经营主体,保持头脑清醒。不要轻信带货主播的表演,特别是老年消费者,要提高警惕,谨防沉迷情感剧本,激情消费。购物前要对对比同类商品的价格和质量,不要被商家“特价”“秒杀”“限量”等营销手段影响,做到购物自主。收到商品后要尽快查验,发现问题尽早与商家沟通,在时限内及时退换,同时注意保存商品单号、快递单号、商品宣传页面等信息,以备维权之需。

家电产品和售后服务质量需提高

消费者投诉的主要问题有,部分智能家电功能与实际不符、故障频发、部件不予保修、维修成本高;小家电质量参差不齐、维修困难,网上小家电以低价、新颖吸引消费者,但质量差,使用中容易出现故障;家电售后存在免费安装陷阱,收费混乱,不留维修记录;通过非正规渠道找到的“黑维修”以非品牌维修冒充品牌售后,服务无保障,高额收费,发生问题索赔无路。

河北省消保委建议:经营者在家电售后服务方面,要严格落实法定责任和义务,健全售后服务体系,畅通售后服务渠道,方便消费者查找,避免被冒名顶替,影响声誉。家用电器需要维修时,消费者首选产品说明书上的售后服务电话,尽量不要盲目的在互联网上搜索,或者听信维修小广告,以免上当受骗。也可以登录官方网站查找售后服务电话或者授权维修点。

预付款消费有较大风险

消费者投诉的主要问题有:一是办卡手续不规范。如故意不签订书面合同、不提供收费单据或发票,后续发生争议时,消费者遭遇维权难;二是商家失联跑路消费者退款难。一些不法经营者以“限时充值有福利”“充值返利”为诱饵,吸引消费者高额充值,随后跑路失联恶意逃避债务;三是店铺易主“后人不理前账”。部分商家转让店铺后,后续经营者不履行此前协议、不同意此前优惠承诺、不承认先前赠送服务,或者设置不合理消费限制等;四是转卡收取高额手续费。经营者以格式条款规定消费者转卡需支付高额的手续费。

河北省消保委建议:消费者在办理预付卡和充值前要保持清醒头脑,越是折扣力度大、消费周期长的,越要警惕商家跑路风险。要结合自身经济实力、消费频次和消费习惯,谨慎选择一次性支付大额、长期的预付卡。同时,不要轻信商家的口头承诺,尽量签订书面合同,并保管好经营者的宣传资料以及自己的付款凭证和消费记录等,便于在发生消费纠纷时能够有效维护自身合法权益。

石市集中销毁 800 余件假冒伪劣消防产品

本报讯(记者 冯月静)3月11日上午,在裕华区“欢乐汇”广场,随着无齿锯、消防斧等破拆设备的轰鸣声响起,收缴的800余件假冒伪劣消防产品被集中销毁。这是石家庄市消防救援支队联合石家庄市市场监督管理局举行的3·15假冒伪劣消防产品销毁仪式暨消防产品宣传活动。

记者在现场看到,一处空地上摆放了灭火器、消防应急灯具、疏散指示标志、防火门、消防水带、水枪等消防产品,好多产品上面贴着“不合格”的字样。消防救援人员使用无齿锯、消防斧等,对收缴的800余件假冒伪劣消防产品实施销毁作业。活动现场,还进行了真假消防产品对比实验,让群众直观地看到真假消防产品在使用上的差异。

在现场的承诺签名区,现场人员积极参与“坚决抵制

假冒伪劣消防产品”承诺签名,企业单位代表进行了承诺发言,展示了抵制假冒伪劣消防产品的坚定决心。

消防产品展示区,消防监督员讲解了灭火器、消防水带、消防水枪等消防产品的使用方法,解答了在场市民提出的相关问题,提醒广大消费者通过正规渠道购买合格的消防产品,如发现消防产品有质量问题,可拨打“12345”举报投诉。在消防产品知识问答有奖互动环节,消防监督员向现场群众发放了宣传资料和纪念品。

此次全市集中销毁假冒伪劣不合格消防产品活动,全程通过抖音、快手等新媒体平台同步直播,对规范和净化全市消防产品市场起到了警示作用,有力地震慑了不法企业,为切实提高消防产品质量、保障社会公共安全营造了良好的氛围。



■集中销毁假冒伪劣消防产品现场。 通讯员 郭星怡 摄