

# “放心消费在宁夏” 创建提质扩面行动今年继续开展

本报讯 (记者 吴彩华)3月15日,记者从自治区市场监督管理厅“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动中获悉,今年该厅将继续联合自治区党委网信办、自治区商务厅、自治区教育厅等32家单位和部门,在全区开展“放心消费在宁夏”创建提质扩面行动,进一步优化我区消费环境,提振消费信心,促进消费回暖。

据介绍,“放心消费在宁夏”创建提质扩面行动包括4项提升行动、2项扩面行动,即消费品质量提升行动、服务品质提升行动、消费纠纷化解效能提升行动、消费者权益保护共治效能提升行动和消费教育引导扩面行动、“诚信经营放心消费”承诺扩面行动。6项行动涵盖电子商务、旅游服务、食品药品、信息通信、交通运输、金融保险、公共服务、快递物流、文化娱乐、体育健身、教育培训等重点民生商品和服务,将围绕商品质量、商品服务价格、服务水平、消费纠纷化解、消费者权益保护等方面开展17项具体活动。

教你辨假



3月15日,在银川市兴庆区吾悦广场,工作人员教市民如何辨假。当日,银川市市场监督管理局主办3·15国际消费者权益日宣传活动,通过现场发放宣传资料等形式教广大市民如何辨别商品真假。  
本报记者 季正 摄

## 2022年度全区消费投诉热点发布

本报记者 吴彩华

3月15日,自治区市场监督管理厅发布2022年度全区消费投诉热点。2022年度,全区市场监管12315投诉举报平台共接收消费者诉求24847件,其中咨询304件、投诉17448件、举报7080件,为消费者挽回经济损失653.4万元。投诉热点涉及食品安全、餐饮住宿、教育培训、交通工具、医疗美容、家具与装修建材、电子通讯产品、直播带货线上消费等。

### ● 食品安全问题广受关注

涉及食品投诉举报6010件,占投诉举报总量24%,同比增长29%。反映的问题主要有:一是食品中有异物,过期变质;二是网购食品虚假、夸大宣传,生鲜快递延迟、包装破损导致产品腐坏;三是食品标签标识不符合规定或网购进口商品无中文标签、中文说明书等。

### ● 餐饮住宿质量参差不齐

涉及餐饮和住宿服务投诉举报2271件,占投诉举报总量9%,同比增长13%。反映的问题主要有:一是餐饮场所食品加工和就餐环境卫生差,商家服务态度恶劣;二是商家未提前告知相关收费标准和项目,导致顾客被动消费、额外消费;三是住宿房间卫生不达标等引发退房纠纷。

### ● 教育培训退费困难重重

涉及教育培训服务投诉举报778件,占投诉举报总量3%,同比增长71%。反映的问题主要有:一是培训机构以高折扣预收按次、按年计课程费,对退款诉求推诿扯

皮;二是教育培训机构虚假宣传,实际教学师资、环境、时长等服务内容与宣传承诺不符;三是教育培训机构以“保过班不过全额退费”等噱头吸引学员缴纳高额学习费用,过后以经营主体不在本地、无钱退费乃至关门歇业等方式推诿履行退费承诺等。

### ● 交通工具消费套路繁多

涉及交通工具类投诉举报759件,占投诉举报总量3%。反映的问题主要有:一是消费者预付定金购买车辆后,不能按时提车,商家不予解决也不予退款;二是汽车“三包”期内,车辆出现发动机抖动、漏油、变速箱异响等质量问题,商家推诿履行法定“三包”义务;三是销售过程中,经销商强制搭售保险或续保押金到期后未按合同约定及时履行退款义务。

### ● 医疗美容服务成新焦点

涉及医疗美容服务投诉举报476件,占投诉举报总量2%,比2021年增加了373件。反映的问题主要有:一是医疗美容服务机构未取得《医疗广告审查证明》,擅自发布医疗美容广告,或虚假宣传、夸大功效;二是个别商家美容、整形服务项目未明码标价;三是消费者对医美手术效果不满意,与商家产生退费纠纷。

### ● 全屋定制投诉连续上榜

涉及全屋定制投诉举报600件,占投诉举报总量2%。反映的问题主要有:一是经营者使用不合格原材料,制作的家具存在尺寸偏差、颜色不符、使用劣质配件等问题;二是合同约定不明确,因材质、颜色、尺寸、交付时间、售后保障及违约责任等内容未在合同中明确,出现纠纷责任不好认定;三是经营者以定制商品不退不换为由,仅提供维

修,且对维修过程中造成的地板、墙面等损坏推诿承担赔偿责任。

### ● 电子通讯售后良莠不齐

涉及电子通讯产品投诉举报548件,占投诉举报总量2%。反映的问题主要有:一是新机出现异响、死机、卡顿、发热等性能故障,商家推诿履行包退、包换、包修等法定义务;二是手机售后服务内容、价格不透明,维修中心内部监测证明以消费者使用不当为由,拒绝承担“三包”责任;三是个别商家存在对产品性能夸大宣传行为。

### ● 文化娱乐服务纠纷频现

涉及文体娱乐服务投诉举报555件,占投诉举报总量2%。反映的问题主要有:一是健身服务面临“退费难”问题,消费者常常在办理健身服务预付卡后,商家突然转让店铺、变更经营地址,给消费者造成不便,或倒闭停业甚至恶意卷款跑路,造成消费者利益受损;二是一些电影院拒绝提供免费可循环使用的3D眼镜,消费者观看3D电影被告知自带3D眼镜,或在观影前自费购买;三是节假日期间,消费者通过各网络平台提前购买的娱乐场所抵用券、团购券,商家在未提前明示的情况下限制消费者使用,个别商家临时加价、擅自变更服务内容。

### ● 直播带货投诉显著攀升

涉及直播带货线上消费投诉举报107件,占投诉举报总量0.4%,同比增长49%。反映的问题主要有:一是网络主播以“限量秒杀”“销售倒计时”等虚假信息诱导消费者冲动下单;二是实际到货产品与宣传不符,甚至购买到“三无”产品等;三是消费者通过直播带货购买的产品,售后难以保障,商家拒绝或推诿履行退换货义务。