



全国消协组织：2022 年共受理消费者投诉 115 万余件

据中国消费者协会 2 月 15 日发布的《2022 年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,2022 年全国消协组织共受理消费者投诉 1151912 件,解决 915752 件,解决率 79.5%,为消费者挽回经济损失 137767 万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉 18032 件,加倍赔偿金额 453 万元。

2022 年,共接待消费者来访和咨询 149 万人次。与 2021 年相比,售后服务问题投诉比重上升较高。在具体服务投诉中,投诉量居前五位的不同为经营性互联网服务、餐饮服务、培训服务、移动电话服务、美容美发。与 2021 年相比,移动电话服务进入服务类投诉前十。

2022 年,受国际国内经济形势和疫情因素影响,涉疫类消费纠纷和经营者关停跑路类投诉明显增多。与此同时,大额商品、在线服务领域新老问题交织,困扰广大消费者。如房地产消费领域的捆绑销售、烂尾问题,汽车消费领域的不公平格式条款问题,培训服务领域的赔本式承诺圈钱、培训贷问题,以及会员服务领域的“套路”频出问题等。

其中,以智能电视平台“套娃式”收费为代表的在线会员服务乱象屡现,成为消费者投诉重灾区。据介绍,在线会员服务领域问题主要有四大类:一是智能电视平台“套娃式”收费引发消费者不满。由于智能电视系统内各模块资源相互独立,消费者

更专业的服务内容和更优质的消费体验,但一些商家却背离会员服务的本质和初衷,一味追求利润“套路”收割消费者,大幅降低了消费者的消费感受和体验。消费者在选择会员服务时要注意会员具体权益内容,对于模糊表述要与商家确认并留存证据,自身权益受到侵害时及时向相关行政主管部门或消协组织投诉。

针对去年投诉情况,中国消费者协会建议,监管部门要加大监管执法力度、提振消费信心,市场主体要优化产品服务供给、增强消费活力,消费者要树立正确消费观念、助力消费升级。

(来源:人民网)

区市场监督管理局发布 2022 年十大案件

- 1、长治市潞州区 XX 烤肉店销售无标签预包装食品案

2021 年 12 月 10 日,我局执法人员在长治市潞州区 XX 烤肉店检查时发现当事人使用的“猪梅肉”为无标签预包装食品,当事人行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第(十一)项之规定,依

据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十五条第一款第(二)项之规定,我局对当事人处以没收违法经营食品 1 袋;没收违法所得人民币 1554 元;罚款人民币 13500 元。
- 2、长治市潞州区 XX 便利店无证经营烟草零售业务案

2021 年 4 月 20 日,长治市潞州区烟草专卖局执法人员对长治市潞州区 XX 便利店进行检查,发现当事人未办理烟草专卖零售许可证从事烟草零售业务,于 2021 年 12 月 28 日将该案件移交我局处理。当事人行为

违反了《中华人民共和国烟草专卖法实施条例》第六条之规定,依据《中华人民共和国烟草专卖法实施条例》第五十七条之规定,我局责令当事人停止经营烟草制品零售业务,处以罚款 1861.05 元。
- 3、长治市潞州区 XX 超市销售农药残留超标香蕉案

2021 年 11 月 11 日,我局接到《国家食品安全抽样检验结果通知书》显示当事人经销的香蕉为不合格食品。当事人行为违反了《中华人民共和国农产品质量安全法》第三十三

条第一款第二项之规定,依据《中华人民共和国农产品质量安全法》第五十条之规定,我局责令其停止销售;没收违法所得 40.7 元;处以罚款 6000 元。
- 4、长治市郊区 XXXX 建材有限公司销售不合格水泥砖案

2021 年 9 月 29 日,我局执法人员对当事人销售的水泥砖进行抽样检查,经山东腾翔产品质量检测有限公司检验,检测结论为不合格。当事人行为违反了《中华人民共和国产品质

量法》第十三条之规定。依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条之规定,我局责令当事人停止生产、销售;没收违法生产、销售的水泥砖 1000 块;处以罚款 8500 元。
- 5、长治市 XX 超市有限公司 XX 店无证经营首饰案

2022 年 2 月 11 日,我局执法人员对长治市 XX 超市有限公司 XX 店专柜检查时,发现该专柜无证经营首饰。当事人的行为违反了《无证无照经营查处办法》第二条和第六条之规

定,依据《无证无照经营查处办法》第十三条之规定,我局责令当事人停止违法行为,没收违法所得 134 元;处以罚款 2000 元。
- 6、长治城区 XXX 养生馆经营未备案化妆品案

2022 年 3 月 7 日,我局对长治城区 XXX 养生馆进行检查,发现当事人提供不出某化妆品的备案凭证。当事人行为违反了《化妆品监督管理条例》第十七条之规定,依据《化妆品

监督管理条例》第六十一条之规定,我局责令当事人立即停止违法行为;没收违法化妆品 6 袋;处以罚款 15000 元。
- 7、祝 XX 销售侵犯奥林匹克标志专有权商品案

2022 年 3 月 3 日,我局执法人员到当事人处检查,发现当事人正在销售印有冬奥会“冰墩墩”图案标志服装,且不能提供奥林匹克标志权利人使用许可合同。当事人行为违反了

《奥林匹克标志保护条例》第四条之规定,依据《奥林匹克标志保护条例》第十二条之规定,我局责令当事人立即停止违法行为;没收侵权衣服 5 件;处以罚款 1500 元。
- 8、长治高新区 XXX 名酒庄商标侵权案

2022 年 4 月 25 日,我局执法人员到当事人处检查,现场发现当事人销售的剑南春白酒是侵犯注册商标专用权商品。当事人行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款

第(三)项之规定。依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款之规定,我局责令当事人立即停止侵权行为,没收侵权剑南春酒 6 瓶;并处罚款 11520 元。
- 9、长治市城区 XXX 电动车经销部销售非标配电池的电动车案

2022 年 8 月 25 日,我所接 12315 消费者投诉转办单,投诉长治市城区 XXX 电动车经销部销售的电动车未按产品合格证标配电池,且事先未向消费者说明情况。当事人行为违反

了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第七款之规定。依据《消费者权益保护法》第五十六条之规定。我局责令当事人改正违法行为,没收违法所得 540 元;处以罚款 1460 元。
- 10、山西 XXX 投资管理集团有限公司经营无中文标签的进口预包装食品案

2022 年 3 月 14 日,我局执法人员在当事人处检查,发现当事人经营无中文标签酒。当事人行为违反了《中华人民共和国食品安全法》九十七条

安全法》第一百二十五条之规定,我局责令当事人改正违法行为,没收无中文标签酒 20 瓶,没收违法所得 160 元,罚款 5000 元。

教育部、中消协将开展校外培训“平安消费”专项行动

2022 年,一些学生家长在校外培训机构捆绑销售、充值赠送等促销手段的诱导下,超时段、超限额支付培训费用,带来“卷钱跑路”“退费难”风险,全国消协组织受理教育培训服务投诉近 7 万件,高居服务类第三位。对此,教育部、中国消费者协会提醒广大家长和学生,要理性看待校外培训,理性选择培训机构,理性支付培训费用。

记者了解到,2023 年,教育部、中国消费者协会将会同相关部门开展校外培训“平安消费”专项行动,进一步规范培训收费行为、强化校外培训预收资金监管、加快校外培训消费

纠纷化解、加强消费教育引导、严肃查处学科类“隐形变异”培训,切实维护学生及家长合法权益。

据悉,一些校外培训机构未取得主管部门发放的行政许可,或以个人名义开展“一对一”“住家教师”“高端家政”等违规培训,这类培训既无资格资质、无质量保证,又存在极大安全隐患。为方便家长查询,教育部开通了全国校外教育培训监管与服务综合平台,家长可通过“校外培训家长端”APP,选择具备资格资质的校外培训机构。

教育部、中消协提醒广大学生家长,在缴纳培训费用前,要与校外培

训机构签订由教育部和市场监管总局制定的《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》(2021 年修订版),特别要关注涉及课程、从业人员、费用的条款,明确约定退费情形、退费方式,同时索取正规发票并妥善保管。

同时,要理性支付培训费用。学生家长在支付培训费用时,不要支付超过 3 个月或 60 个课时的费用;非学科类培训一次支付不超过 5000 元限额的费用,避免退费纠纷和“卷钱跑路”风险。

此外,要警惕以“充值赠送”等方式诱导超时段、超限额收费。要注意缴费安全,通过全国校外教育培训监

(来源:人民网)

2022 年投诉举报数据及消费提示

潞州区 12315 消费者申诉举报中心发布

2022 年潞州区 12315 消费者申诉举报中心全年受理分流投诉举报 5349 件,其中投诉 3862 件,举报 1487 件,办结率 100%,受理政府网、政府信箱、政务服

务热线工单 636 件,全部在规定期限内办结,全年为消费者挽回经济损失 500 余万元,投诉分流数量及办结情况均排名全市第一。

消费提示

为加强消费教育引导,帮助广大消费者树立消费维权意识,提高自我防范能力,根据 2022 年消费者投诉举报情况和关注热点,特向广大消费者发布如下消费提示:

要仔细阅读商品“身份证”。

选购商品时看清商品合格证明、成分产地等信息,主动拒绝“三无”“假冒”产品。

老年保健品需警惕。

“保健品”不能代替药品,切勿贪图小便宜,落入“会销”等陷阱。

预付消费须三思。

谨慎办理大额预付卡,注意核实经营者资质等信息。签订书面协议,拒绝不公平格式条款。

网上购物需谨慎。

谨慎选择交易平台和经营主体,避免私下交易,直播带货谨防“货不对板”。注意保存电子票据和记录,

收货时仔细核对,保护个人信息,防电信诈骗。

商家促销防陷阱。

面对促销,要保持理性、货比三家,全面了解促销手段中设置的附加条件,如使用范围、使用方式和期限等,谨防虚假打折、虚假抽奖。

定金不可随意交。

定金具有担保性质和“惩罚性”,消费者要对交易事项有充分了解,慎

下订单。

购物消费应索票。

消费合同约定要清晰、明确,合同、票据是消费纠纷产生时重要的维权凭证。

消费维权有保障。

如果遇到消费纠纷,可首先与经营者协商解决,协商不成的,可拨打 12315 进行投诉举报。

