

2024年办结投诉举报20.28万件

省12315平台挽回经济损失近6500万元

本报讯 3月14日上午,贵州省市场监管局通报了2024年全省市场监管系统消费维权总体情况。其中,12315举报投诉平台共办结投诉举报受理总量20.28万件,投诉按时办结率100%,为消费者挽回经济损失6491.52万元。

2024年,全省各级市场监管部门统筹推进放心消费行动,加大宣传力度,在元旦、春节、“3·15”、五一、国庆、“6·18”“双十一”等重要节点,适时发布消费提示警示,提醒公众理性消费、科学消费,防范消费陷阱。

2024年,各地将放心消费行动与监管规范相结合,持续开展打击侵犯知识产权和假冒伪劣专项行动,在全国率先成立打击整治制售侵权白酒违法犯罪工作专班,深入推进“特供酒”清源打链行动;全面推进食品安全智慧监管,开展“你点我查”活动;打好民生领域“铁拳”主动战,严打“缺斤少两”“鬼秤”等问题。

畅通12315投诉举报渠道,确保12315行政执法体系持续稳定运转,实现了“双号并行”“7×24”小时接听的便民热线服务模式。2024年,全省12315平台受理的20.28万件投诉举报中,消费者投诉16.31万件、举报3.97万件。投诉按时办结率100.00%、投诉信息公示率98.58%,举报按时核查率99.99%,均高于全国平均水平。涉及的行业领域主要集中在食品、服装鞋帽、家居用品、销售服务、家用电器、餐饮住宿服务等;反映的问题主要涉及经营者售后服务、产品质量、合同履行、不正当竞争、食品安全等。

建立诉调对接机制,发挥社会共治作用。去年,我省持续加强基层消协组织建设,注重发挥村镇、社区、经营者等在消费环境社会共治中的作用。各地市场监管部门、消协组织与当地法院等部门建立了诉调对接机制,相互配合协调,形成合力。

去年,全省各地投诉举报信息公示工作有序展开。我省在全国12315消费投诉信息公示平台上向社会公示的消费投诉信息共计11.3万余条,对违规商家形成威慑,更好保障消费者知情权和选择权。引导具备条件的企业以及被投诉较多的企业申请入驻全国12315平台,截至2024年底,已吸纳1580家企业入驻ODR(在线纠纷解决机制)平台,2024年新增ODR企业数为286家,直接解决消费纠纷4003件,办结率达100%,推动了我省消费纠纷在源头化解。

推进“线下购物七日无理由退货”,保障消费者合法权益。截至2024年底,全省参与线下无理由退货的实体店5644家,覆盖大型商场、超市等主要消费场所,无理由退货39.4万件,退货金额6831万余元。全省实现线下无理由退货城市全覆盖。

2024年,我省启动“放心消费无假货承诺”和“线下无理由退货承诺”活动,全省各地开展放心消费宣传活动936场次,消费者参与28万余人次,经营者(企业)参与16420户次。各地立案查处案件数7191件,出动执法人员53060人次。(贵阳日报融媒体记者 曾秦)

3月14日上午,在贵州省2025年“3·15”国际消费者权益日新闻通气会上,省市场监管局、省消协发布2024年度全省消费维权十大典型案例。

据介绍,这些案例综合考虑案例的新颖性、典型性、示范性以及对消费维权工作的指导价值后精心筛选出来的。十大典型案例涵盖了旅游、预付式消费、未成年人权益保护、公共服务、网络购物等当前社会热点问题,分为执法和调解两种类型,也吸纳了保护消费者权益联席会议相关成员单位提供的案例。

贵州发布2024年消费维权十大典型案例

一、巡游出租汽车不使用计程计价设备案

2024年2月12日,消费者通过12345平台投诉,称其在黔东南州凯里市乘坐出租车时,驾驶员吴某未使用计程计价设备,而是自行估算收费10元,高于平时打表价格。

经凯里市交通运输局调查核实,驾驶员吴某的行为违反了《巡游出租汽车经营服务管理规定》的有关要求。凯里市交通运输局责令驾驶员吴某退还乘客乘车费10元,并对其处以200元罚款。同时,责令凯里某公共交通有限责任公司对吴某进行批评教育,加强对从业人员的业务培训,提升服务水平。

当乘客遇到不使用计程计价设备的巡游出租汽车时,可以直接拒绝支付乘车费,并向交通管理部门投诉举报。

二、诱骗旅游者购物获取回扣等不正当利益案

2024年9月23日,安顺市文体广电旅游局收到消费者投诉称,其在参加贵州某旅行社有限公司组织的旅游过程中遭遇服务质量问题。

经查,消费者投诉情况属实,该旅行社组织的这次团游成本大幅低于支出,属于典型的“不合理低价游”。导游李某在本次带团过程中,根据旅行社要求尽量让游客多消费的安排,在对该团游客讲解过程中,通过虚构购物店是与政府合作开设等不实言语诱导游客购物消费,同时该公司获取购物店的返款540元,属获取“回扣等不正当利益”。

由于该旅行社还被消费者实名举报至各大平台和热线,引发重大旅游投诉,严重损害了贵州旅游形象,违法情节严重。依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条的规定,安顺市文体广电旅游局对该旅行社及相关责任人员作出行政处罚:没收违法所得540元,吊销《旅行社经营许可证》,对直接负责的主管人员王某罚款20000元,对其他责任人李某罚款5000元,并暂扣导游证7日。

三、贵州某物业管理有限公司在电费中加收其他费用案

2024年6月25日,贵阳市乌当区市场监管局执法人员对贵州某物业管理有限公司开展“双随机、一公开”检查。检查发现,该公司作为转供电主体,在基准电价的基础上按照0.14元/度的线变损向乌当区两个小区终端用户多收取费用。经查,该公司在2023年4月至2024年6月期间,共计向终端用户多收取线变损费用125303.77元。该公司的行为违反了《中华人民共和国电力法》第四十四条第一款的规定,已构成在电费中加收其他费用的违法行为。

依据《中华人民共和国电力法》第六十六条和《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第二款的规定,乌当区市场监管局依法责令该公司改正违法行为、限期退还多收费用,罚款6265.19元,没收没有退还的多收费用2358.87元。

四、某牛肉馆侵害消费者自主选择商品或者服务权利案

2024年7月23日,六盘水市盘州市市场监管局根据舆情反映线索对盘州市某牛肉馆开展执法检查。经现场检查和随机走访发现,该牛肉馆没有以显著方式提请消费者注意,通过直接搭配、组合等方式提供商品。据统计,该牛肉馆共向消费者提供蔬菜拼盘143盘、纸巾163包、包装餐具640套,违法所得2454元。

该牛肉馆违反了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十一条的规定,侵害了消费者享有自主选择商品或者服务的权利。依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条规定,盘州市市场监管局对经营者给予警告,没收违法所得2454元,并处罚款9816元。

五、联动维护消费者权益 挽回千名群众百万元损失案

2024年10月8日,多名消费者反映六盘水市盘州市某连锁店关门导致充卡消费者权益受损问题。经调查,该连锁店共有4个门店,经营者康某因经济纠纷致店铺暂停营业。据统计,截至当天,该店商品类和服务类消费问题涉及5719人次,涉及金额2226621.46元。

盘州市商务、市场监管、公安等部门通力协作,督促经营者康某快速处置消费者权益受损问题,10天内共处理解决2801人次的消费问题,涉及金额2188655.27元,占未处理总金额的98.29%,剩余未处理的涉及金额将继续按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。

六、某水产批发部破坏计量器具准确度案

2024年2月2日,贵阳市南明区市场监管局执法人员对某水产批发部使用的电子秤开展检查时发现,放置1千克标准砝码,按“单价1”键后显示为“1.250”,按“单价2”键后显示为“1.150”,按“单价3”键后显示为“1.100”,涉嫌破坏计量器具准确度。

经调查,经营者违反《贵州省计量监督管理条例》第十一条第一项规定,其行为构成“破坏计量器具准确度”,且该经营者曾于2023年2月21日因使用未经检定计量器具等违法行为被南明区市场监管局予以行政处罚。

南明区市场监管局依据《贵州省计量监督管理条例》第三十五条作出行政处罚:没收违法使用的这台计量器具,顶格罚款3000元。

七、超市违法售烟卡 消协维权助退款

2024年5月7日,刘某向黔东南州独山县消费者协会投诉,称其未成年的孩子在麻尾镇某超市购买了烟卡,要求商家退货退款。

接到投诉后,独山县消费者协会立即进行调查。经核实,刘某投诉属实,工作人员经过现场普法,商家全额退款给刘某,刘

某表示满意。

烟卡虽不是烟草制品,但与烟草制品存在关联性,可能诱导未成年人接触烟草制品,对未成年人的身心健康产生不良影响。商家在经营过程中应严格遵守《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规,尤其是销售涉及未成年人的商品,更应以保护未成年人为出发点,切实履行社会责任。

八、格式条款限制退款 消协调解助力维权

2024年4月16日,消费者刘某到遵义市习水县消协投诉,称其在习水县某教育培训机构报名后只收到了学习资料和相关咨询服务,诉求该培训机构退回6800元报名费,培训机构以已经签订“不能退费”的合同条款为由拒绝退费,消费者与该培训机构协商不成后投诉到县消协。经调查,消费者投诉情况属实。通过调解,该培训机构扣除消费者实际已经获得的资料及培训服务费2000元,退还消费者4800元,消费者表示接受。

九、网购秒杀退货难 消协介入促化解

2024年3月12日,安顺市经开区消费者协会接到消费者投诉,称其在网上购买了一条秒杀款裙子,收货后发现不合适,要求退货,但商家以“秒杀款无质量问题不退不换”为由拒绝,双方协商无果后,消费者遂向消协投诉。

经消协调解,商家同意全额退款,消费者表示满意。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定:经营者采用网络等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内无理由退货,退回商品应当完好,运费由消费者承担,除非商品属于定制、鲜活易腐等特定情形。本案中,该裙子属于无理由退货的商品,消费者有权要求退货。商家应遵守法律规定,不得以“秒杀款”为由拒绝合理退货要求。

十、赠品出问题致人伤 消协化解终获赔偿

2024年7月26日,消费者钟某到遵义市务川自治县消费者协会投诉,称其2024年7月20日在某婚纱摄影店的现场互动活动中抽中了一个赠品微压锅,回家使用微压锅时玻璃爆炸导致右手大拇指受伤,就医治疗后要求商家赔偿有关医疗费1000元,与商家协商未果后到消协投诉。

经调查,消费者投诉情况属实。经调解,商家赔偿消费者医疗费用共计1000元,消费者表示接受。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定:消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。本案中经营者应保证该赠品符合保障人身安全的要求,故对于赠品出问题导致消费者受伤理应承担赔偿。

贵阳日报融媒体记者 曾秦

