

去年为消费者挽回经济损失310.69万元 锡山区市场监督管理局 营造安全放心消费环境

去年以来,无锡市锡山区市场监督管理局畅通消费者投诉举报渠道,高效快捷进行处理,营造了安全放心的消费环境。2020年1月1日至2020年12月31日,投诉举报中心共受理消费者各类投诉举报11428起,其中投诉7496起、举报3932起,截至2021年1月15日,已处理10723起,办结率达94.30%,争议金额2567.72万元,共挽回经济损失310.69万元,较好地维护了消费者的合法权益。

在所有的投诉中,按大类投诉量排名前五的是质量类、售后服务类、安全类、合同类及广告类。按中类分商品类的投诉排名前五的分别是交通工具类、日用百货类、食品类、装修建材类及家用电器类;服务类的投诉排名前五的分别是餐饮服务、修理维护服务、居民服务、文化娱乐服务、互联网服务。

在所有的举报中,排名前五的分别是违反广告管理法规、违反产品质量管理法规、违反反不正当竞争法规、违反消费者权益保护法规、违反企业个体私营登记管理法规。

朱鲸润

类别	排名				
	第一	第二	第三	第四	第五
大类	质量类	售后服务类	安全类	合同类	广告类
中类	商品类投诉	交通工具类	日用百货类	食品类	装修建材类
	服务类投诉	餐饮服务	修理维护服务	居民服务	文化娱乐服务
举报	违反广告管理法规	违反产品质量管理法规	违反反不正当竞争法规	违反消费者权益保护法规	违反企业个体私营登记管理法规

商品类的投诉这些是热点

1. 交通工具类的投诉量高居榜首

交通工具中含有自行车及其零部件、摩托车助力车、汽车及汽车零部件等小项,都与人们的生活息息相关。存在的问题中投诉方面主要有不履行国家规定的“三包”义务、不履行自己明示或与消费者约定(承诺)的“三包”义务、不符合国家强制性标准、不按约定履行送货或安装义务、拒不向消费者履行赔偿义务、无故拖延无理拒绝履行“三包”义务、在产品中以假充真以次充好或者以不合格品冒充合格产品、不符合以产品说明实物样品等方式表明的质量状况等。

2. 食品类的投诉量排在第二位

食品的质量与安全关乎广大人民的生活品质与健康安全。投诉举报主要集中在经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品,加工经营场所不能持续保持应当具备的环境条件,经营不符合食品安全标准或要求的食品,经营超过保质期的食品,食品经营者伪造涂改或者虚假标注生产日期和保质期,食品经营条件不符合法定要求,以及接受服务时人身财产安全受损害,不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况,不按约定履行送货,商品分量不足等。

服务类的投诉中餐饮服务的投诉量排第一

餐饮服务的投诉主要有食物中有异物,不符合明示的食物状况,

食物变质、分量不足,环境不卫生服务,态度不好等。

需引起重点关注的投诉举报

1. 涉及防疫物资的投诉举报暴发性增长

口罩、口罩机、消毒液、酒精等涉及防疫物资的投诉举报量上升较快,疫情以来,口罩、口罩机等涉及防疫物资的投诉举报突增,主要集中在疫情初期消费者反映,一些药店或超市销售口罩价格高于平时,还有部分投诉举报反映商家存在捆绑销售、限购等,随着市场调节的作用显现口罩供应充裕,消费投诉举报主要集中在到口罩质量、标识标签等方面;口罩机的投诉主要集中在口罩机质量不合格、不能正常生产口罩、售后服务跟不上等。

2. 住宅电梯的投诉增多

随着和社会的发展,电梯早已进入社会生活中。近年来,电梯安全问题引发了社会的广泛关注。

目前投诉反映最集中的问题主要有:电梯运行过程中运行噪声偏大;轿厢门无法关闭;运行时出现溜车;电梯故障停梯困人;电梯使用单位没有张贴警示标志和安全检验合格标志;电梯超期没有检验;应急对讲无效;电梯内没有通信信号;电梯底坑漏水导致元器件出现故障等。

3. 停车收费问题越来越多

随着家庭轿车进入千家万户,进入老百姓的生活,停车收费问题也随之而来,目前停车收费方面的投诉举报也越来越多。投诉反映较集中的问题有:未按价格公示牌上的标准进行收费;未享受半小时免费的停车服务;收费系统异常造成天价停车费;超过一天中的顶格收费标准;收费不合理且现场未见到收费公示牌等。



市区两级局领导对放心消费创建申报单位进行现场核查

锡山区市场监督管理局供图

典型案例

台盆久等不到,消费者求助消委

案情陈述

2021年1月19日,消费者陈女士投诉反映,2020年在某洁具用品店订购了卫生间台盆,2021年1月10日要求商家送货,商家同意这两三天即送货。但直到1月14日,商家仍未送货。陈女士之后再次和商家约定送货时间,定为1月18日,同时约定若未能按照约定时间送货,可以要求商家退定金2000元。1月18日,商家未按时送货,1月19日,商家送货,

陈女士拒收。现陈女士投诉要求商家道歉并退定金。

办理经过

锡山经济技术开发区市场监督管理局工作人员接到投诉后与消费者和商家分别了解情况,商家表示其第一次给陈女士送货时由于台盆尺寸有变动,80公分需要改为70公分,所以未能送货;第二次送货时由于疫情原因晚送一天。商家表示对此情况表示抱歉,在工作人员劝说下,商家同意赔

偿违约金,但不同意退货并退2000元定金。商家提出可以给予货值总价10%的优惠,否则拒绝调解。工作人员电话中向陈女士转达了商家的歉意,并告知其解决方案,陈女士最终同意接受商家优惠,不退货。

消费提示

消费者购买家具电器等需送货商品时,可与商家在合同中明确违约补偿条款,明确双方违约责任,以保护自己的合法权益。 王淑瑾

消费提醒

理性认识和使用祛斑美白类化妆品

祛斑美白类化妆品主要是用于减轻皮肤表皮色素沉着或有助于皮肤美白增白的化妆品。锡山区市场监督管理局结合化妆品相关知识和监管要求,发布以下消费提示:

1. 祛斑美白类化妆品的作用机理是什么?

市场上祛斑美白类化妆品数量种类繁多,根据产品的作用机理,一般可分为化学美白类、仅具物理遮盖类这两种类型。化学美白类化妆品,是指通过抑制黑色素的生成,阻断黑色素的运输,达到美白皮肤的效果。仅具物理遮盖类化妆品,是指使用了

物理遮盖剂,如二氧化钛、氧化锌、滑石粉等或类似的白色粉状物,通过涂抹覆盖于皮肤表面,遮盖皮肤上的斑点,以达到美白的效果。

2. 挑选祛斑美白类化妆品要关注什么?

2020年6月,国务院发布《化妆品监督管理条例》,于2021年1月1日起实行,祛斑美白类化妆品作为特殊化妆品管理。祛斑美白类化妆品须经国家药监局注册后方可上市。这类产品的批准文号格式:国产产品为“国妆特字G2020××××”,进口产品为“国妆特进字J2020××××”。

国家药监局2019年发布了“化妆品监管”App,消费者在购买化妆品时可以在该App上查询并核对产品的注册备案信息与产品标识的信息是否一致,如不一致则产品来源、质量存疑。

3. 使用祛斑美白类化妆品应注意什么?

使用祛斑美白类化妆品要适度,控制好用量和频次。消费者应当按照祛斑美白类化妆品建议的使用方式、用量和频次使用产品。若消费者同时使用不同品牌的多种皮肤护理化妆品时,还应注意产品间的叠加效应。

胡巍

消费小知识

什么叫明码标价?

明码标价是指经营者收购、销售商品和提供服务按照本规定的要求公开标示商品价格、服务价格等有关情况的行为。

明码标价应当做到价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标示醒目。价格变动时应当及时调整。



扫码关注
锡山区市场
监督管理局
获取更多消息