

2020年处置消费举报投诉件6279件,为消费者挽回损失400余万元

市市场监管局与您一路同行

全力营造安全、放心、满意的消费环境



一直以来,市市场监管局按照省局、杭州市局总体部署和市委、市政府工作要求,以“放心消费在建德、共建品质生活城”系列活动为工作抓手,着力推进“放心消费重点县区”建设,以消费提升促进市场主体做大做强,全市范围内共建成放心消费单位1286家,无理由退货单位666家,建成放心消费示范街区2个,放心工厂172家。

2020年度建德市消费者投诉情况分析

一、投诉举报基本情况

处置消费举报
投诉件
6279件

消费投诉
2435件

举报
3844件

咨询
1645件

三、消费投诉内容特点

2020年,共接到商品消费者投诉488件。其中食品类投诉106件,占总量21.72%;汽车类投诉50件,占总量10.25%;家装类投诉40件,占总量8.2%。



食品类投诉
106件



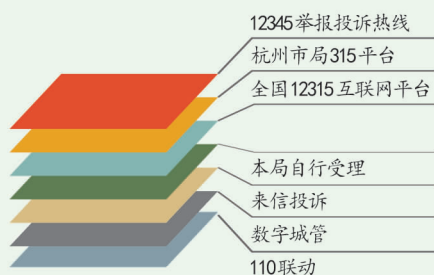
汽车类投诉
50件



家装类投诉
40件

二、投诉举报路径分析

目前,市市场监管局接受消费者投诉举报的渠道主要有7个



四、疫情期间的投诉举报情况

疫情期间,所有“涉疫”信访投诉举报件均按照规定时间、程序和要求处置到位,未发生一起超期件或退回重办件。1月24日—2月25日共受理各类投诉举报236起(比去年同期的98件增长1.4倍),办结214件,办结率91%。其中:涉及疫情类173件(占投诉举报总数的73.3%),办结173件,先后对214件办结件进行回访,回访率100%。

案例评说 >>

●价格欺诈

2020年9月,某超市在开业时开展价格促销活动,在某品牌小麦粉商品价签上标有“促销价10.5元,原价12.8元”等字样,经查,该商品从未以12.8元/包的价格销售过,商家对该小麦粉等17个品种产品以虚构“原价”作为促销优惠参照基准价诱导消费者购买的行为,已构成《禁止价格欺诈行为的规定》第七条中所列的“虚构原价”的价格欺诈行为。根据《中华人民共和国价格法》第四十条第一款、《价格违法行为行政处罚规定》第七条之规定,以及国家发改委《规范价格行政处罚权的若干规定》第十二条第(三)项之规定,责令当事人改正,并处罚款人民币5.5万元。

以案延伸:价格方面的投诉举报涉及的有明码标价、煤气价格、酒店涨价、低标高结、价外加价、最低消费等。

消费警示:《中华人民共和国价格法》第四十二条“经营者违反明码标价规定的,责令改正,没收违法所得,可以并处五千元以下的罚款。”因此消费者在购买产品或服务时,要看清商品或服务是否明码标价,选购促销商品时尽可能购买熟悉品牌熟悉价格的产品,避免落入商家消费陷阱。

●无证经营

2020年7月,韩先生在外卖平台购买了某小吃店的凉拌黄瓜,怀疑该店未取得相关资质于是拨打12345投诉。经检查,该店营业执照的经营范围内未含凉拌菜经营项目,因凉拌黄瓜属于凉菜,是冷食类制品,经营凉拌黄瓜需要取得冷食类制售的经营项目范围。于是市市场监管局对该小吃店的违法行为进行立案,根据查明的事实情节进行处罚,同时也对外卖平台进行约谈。

消费警示:凉拌菜与热菜相比,因为没有经过高温杀菌的过程,更容易受到致病微生物的感染,因此食品安全风险性更高,这就对经营加工的条件提出了更高的要求。消费者要提高食品安全意识,在选购生食制品时要注意商家资质及食品制作环境卫生。

3·15消费者如何维权

1、与商家沟通:如果消费者买了有问题的商品,可以先与商家协商解决。

2、拨打12315或12345投诉电话:如果消费者与商家沟通以后,问题得不到解决,就可以拨打12315或12345投诉电话。

3、登录全国12315互联网平台官方网站反映情况。

4、向有关部门反映情况:消费者可以向当地的消保委反映自己遇到的问题。