

2024.3.15 星期五

农历甲辰年二月初六

第9455期 今日16版

平顶山日报社主管/主办/出版

国内统一连续出版物号CN 41-0087

平顶山晚报



记录昨天·服务今天·影响明天

又到一年“3·15”。为维护消费者的合法权益,2月底,本报面向全市征集“3·15”消费维权线索,不少消费者打电话或通过平顶山微报等渠道,反映自己在消费中遇到的烦心事。本报认真梳理线索,筛选出有代表性的问题进行实地调查采访,为消费者积极寻找解决途径。

聚焦“3·15”,维权在行动,天天“3·15”,494000为您守候!

我市召开“3·15”新闻发布会

去年受理消费者诉求9.14万件 挽回经济损失2538万元

□记者 牛超

本报讯 3月14日,市政府新闻办公室在市党政综合办公大楼举行2024年“3·15”国际消费者权益日宣传活动新闻发布会,发布了2023年度消费维权情况及消费投诉热点。

去年,全市市场监管系统聚焦与社会民生、消费维权紧密相关的重点领域,开展价格、计量、检验检测、校外培训收费等专项整治;实施“铁拳”行动,严厉打击假冒伪劣、合同欺诈、不正当竞争、垄断、传销等违法行为,办结各类行政执法案件2458起。抓住“一老”“一小”“一多”,开展学校食堂、养老机构、农村集体聚餐点排查,查办食品安全违法案件1123起;完成药品、化妆品和医疗器械抽检1.6万批次,办理“两品一械”案件256起;开展“企业主体责任推进年”活动,排查重点产品、特种设备经营单位2710家。

去年,全市市场监管系统成功对接全国12315网上投诉网站,“五线合一、一号对外、市县联动、依责办理”的工作机制更加完善,消费维权快速反应能力、精准处置能力持续提升。全市12315机构和各级消协组织聚焦消费热点,发布消费警示、消费提示,受理消费者咨询、投诉等各类诉求9.14万件,为消费者挽回经济损失2538万元。

此外,去年,市场监管系统和消协组织开展了“振消费信心 我们在行动”公益活动和“放心消费在中原”创建系列活动。截至目前,全市已认定放心消费创建示范区域、示范企业和消费维权服务示范站共2084家。

今年,围绕2024年“激发消费活力”消费维权年主题,从3月起,市商务局将聚焦汽车、家电、家居等大宗消费和商超、餐饮、加油等日常消费,举办五五消费节、双品网购节、仲夏消费季、金秋消费季等主题活动,政企平台携手、线上线下联动、多方协同配合,打造4+10+N消费促进活动体系。持续创新消费场景、丰富商品供给、优化惠民举措,更好地满足人民美好生活需要。

消费投诉热点

1 家电类投诉问题始终排在前位

主要问题是空调、洗衣机等家用电器存在质量问题,无法正常使用;经营者不履行“三包”责任,售后服务不到位或者没有按照商家约定进行维修;家用电器规格的宣传与实际不符。

2 家居用品投诉仍是热点

主要问题是商品出现破损、缩水、有刺鼻气味等质量问题;购买的商品没有国家规定的商标标识;商品尺寸与实际尺寸不符、货不对版。

3 服装鞋帽投诉仍增不减

主要问题是商品质量问题,衣服起球、鞋子脱胶、洗涤掉色等;经营者不按承诺履行商品退换货。

4 交通工具投诉逐渐增加

主要问题是到货出现破损变形,无法正常拼装;购买的电车电池与宣传不符或者破损;商品出现问题后,商家不履行“三包”义务。

5 药品医疗器械投诉增长显著

主要问题是药品虚假宣传,商家夸大其词;捆绑其他药品销售。

6 销售服务投诉占比较高

主要问题是消费者在店内办理的预付卡遇到商家跑路、闭店等;商家所出的活动促销与实际不符,或者不提供相应的服务等。

7 餐饮和住宿服务投诉较多

主要问题是食品变质,食物中存在异物;商家价签不规范,价格标注不明确;网络订房,商家不履行合同约定。

8 美容美发洗浴服务类投诉居高不下

主要问题是染发、烫发导致发质受损严重;经营者未明码标价、无价格标签;经营者停业,拒绝退卡退费。

9 洗涤、染色服务投诉急剧上升

主要问题是干洗店商家把衣服洗破损、串色、染色等;消费者在店内洗涤的东西出现丢失等。

10 保养、维修服务投诉源源不断

主要问题是“三包”期内商家不提供相应的维修服务或者维修过后仍出现相同的问题;在售后维修之后出现因商家操作不当导致的其他零件破损、故障等。

[A2/3/4]



灰飞“烟”灭

3月14日下午,位于叶县樊店镇的中节能(平顶山)环保能源有限公司卸料平台上,假冒烟草专卖品被倾泻进垃圾燃料库中。

当天,市烟草专卖局协同市公安局、市市场监督管理局等部门,对近年来查获的178.9万支假冒卷烟、19吨烟叶、9.82吨烟丝及大量原辅材料,共计430.61万元的假冒烟草专卖品进行集中销毁。

理局等部门,对近年来查获的178.9万支假冒卷烟、19吨烟叶、9.82吨烟丝及大量原辅材料,共计430.61万元的假冒烟草专卖品进行集中销毁。

本报记者 禹舸 摄

48家! 平顶山市第七届消费者 信赖品牌评选结果出炉

[A4/8版]