

从六大突出问题看2023年消费投诉新趋势

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长,直播带货问题突出。2023年,全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件,占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多,服务领域问题值得关注。服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例,2023年,全国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍,其中合同问题占比18.1%,问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年,市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理,在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择。

欺诈骗导套路多,消费者知情权需要保障。2023年,全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件,同比增长1.7倍。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提高虚假声誉,诱导消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导下,通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉,也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉,ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解;双方和解不成的,消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力,全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台,与消费者直接解决消费纠纷583.5万件,累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条,公示率达92.7%。公示后,消费投诉平均办结时长12.8天,较上一年同期提速5.6天;全国平均调解成功率提升4.1个百分点,投诉总量环比下降11.7个百分点。(新华社北京3月14日电 记者赵文君)

三四斤的水果能差半斤

——揭开缺斤少两“鬼秤”的面纱

新华视点

3.7斤水果竟能称出4.2斤,500克的砝码称出750克……3·15临近,“新华视点”记者走访发现,一种能够随意调节物品重量的电子秤频现市场。所谓“鬼秤”还形成了一条改装、销售的地下产业链。

水果店、早市、海鲜市场发现“鬼秤”

日前,记者来到山西省肿瘤医院附近的一家水果店,买了香蕉和火龙果。经水果店主称重,香蕉为4斤2两,收费16.5元;火龙果为4斤1两,收费32元。

随后,记者对刚刚购买的香蕉和火龙果进行复秤。发现4斤2两的香蕉实际重量只有3斤7两,商家少给了5两;4斤1两的火龙果实际重量只有3斤6两,商家也少给了5两。

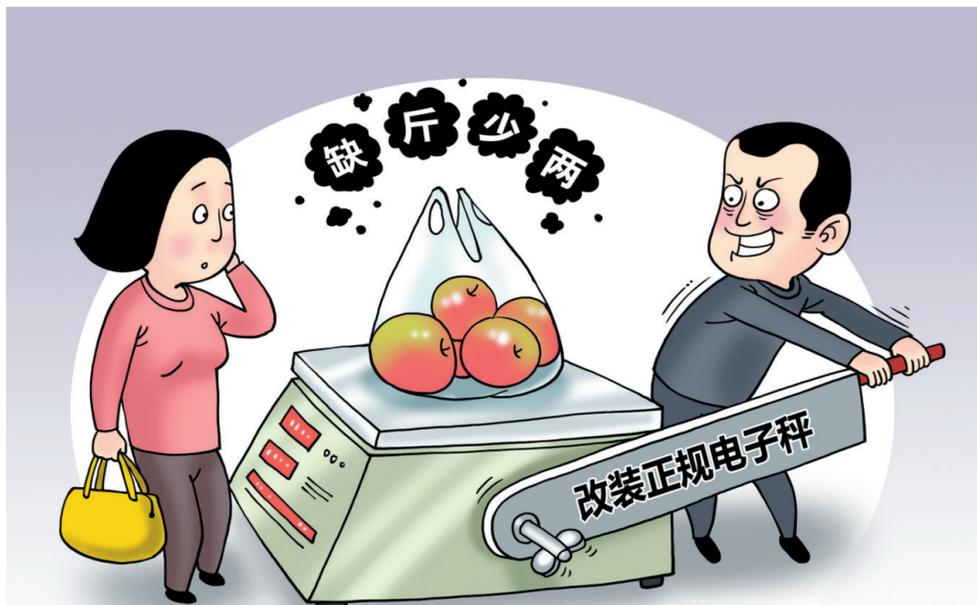
一些早市和路边的流动摊点是“鬼秤”的集中藏身处。记者在清晨7点来到位于太原市体育路的一处露天早市,随机挑选一家卖鱼的摊位,购买了一条鲈鱼。这里售卖的鲈鱼每斤16元,记者购买的鲈鱼商家报价为22.8元。

报完价格后,摊主顺势将鱼扔到身后的宰杀案板上。记者提出先不杀鱼,要将鱼直接装袋带走。摊主把刚刚称过的鱼又主动称了一遍。再次称重后,显示的价格为20.3元,同一条鱼在同一台秤上,半分钟内,称出了两个不同的重量。

“刮鱼鳞、开膛破肚之后,就死无对证,没法复秤了。”市民景女士说,消费者根本反应不过来,“多付的钱就当是加工费了”。

在海鲜市场也能发现“鬼秤”。记者来到太原市万吉海鲜副食品市场,在“双得水产”挑选了一条鱼。当店主完成称重并给出售价后,记者提出不要杀鱼,这时店主主动重新上秤,复秤后重量从1.7斤下降到了1.5斤,价格也从24元下降到21.5元。

在这个市场的另一家摊位“裕发水产”,也存在使用“鬼秤”的情况。500克的砝码可以称出600克,甚至750克。看着“鬼秤”被揭穿,摊主将“鬼秤”摔到地上,“秤坏了,不能用了”。



“鬼秤”模式 新华社发

小作坊改装正规电子秤 “鬼秤”模式瞬间切换

据了解,当前市面上流通的“鬼秤”,内置作弊芯片后能在“标准”和“鬼秤”模式间瞬间切换。

记者在太原蓝海农贸市场的一家经销商店购买到了一台“鬼秤”。

店主把记者带到店铺后面的货柜前。“能调模式的专门写着‘坏’字。”记者看到一个电子秤包装盒外壳上,果然有一个用圆珠笔手写的“坏”字。

“密码是‘4’‘5’‘6’‘去皮’,每次开机就先按密码。”店主把电子秤搬到店门口的过道上,蹲在地上给记者演示,按4个密码键就能进入“鬼秤”模式。

店主从货柜上拿出一桶未拆封的

洗洁精放在秤上,洗洁精桶身标注“1千克”,液晶屏显示1120克,“多出来的120克应该是塑料壶子的重量”,店主边操作边介绍。

店主分别按下“M1、M2、M3、计数、电压、动态”等几个按键,同一桶洗洁精居然分别显示出“1175、1230、1285、1345、1400、1455”几个称重数值,最大增重335克。

“想增重多少随便调,这款秤卖得好可好了。”店主随后按“找钱+储存”两个按钮,“鬼秤”一秒钟就恢复到标准秤模式。

根据包装盒上的标识,记者联系到

了这款秤的生产商。生产商表示,经常接到类似举报,公司从事正规业务,“鬼秤”可能是在下游某个环节被改造的。

记者又联系到了这款秤的山西区域经销商赵老板,他说生产厂家不生产“鬼秤”,都是由私人作坊改造的。如有需求他可以帮助买到“鬼秤”,什么品牌都能改造,少量可以随时供货,大量订货需提前一周。

山西省市场监督管理局计量处副处长刘刚介绍,山西在2023年6月至8月曾开展缺斤少两专项整治行动,执法检查,“鬼秤”多是小厂买回正规秤后,先改装再销售。

斩断黑色产业链 加大处罚力度

缺斤少两属于违法行为。《中华人民共和国计量法》第十六条明确规定,使用计量器具不得破坏其准确度,损害国家和消费者的利益。第二十七条规定,制造、销售、使用以欺骗消费者为目的的计量器具的,没收计量器具和违法所得,处以罚款;情节严重的,并对个人或者单位直接责任人员依照刑法有关规定追究刑事责任。

消费者杜女士说,“鬼秤”扰乱正常交易,引发商户们相互效仿,严重影响

消费者权益。

多位专家表示,小小一杆秤,一头连着商家的诚信,一头连着消费者的权益。市场监管部门应持续深入推进电子秤综合整治专项行动,查处缺斤少两、计量作弊或蓄意破坏计量器具准确度等违法行为。

山西省市场监督管理局执法稽查处相关负责人表示,“鬼秤”的源头线索通常会以发函的形式告知相关外地监管部门,建议进行查处,但大部分没有回函。建议畅通跨省案件的联合执法

和信息互通机制,斩断黑色产业链。

业内人士表示,使用“鬼秤”欺骗消费者,目前顶格处罚为2000元,对售卖高端水产、高端水果等商家而言,处罚力度相对偏弱,建议加大处罚力度。

山西大学社会学教授邢媛提醒,消费者一旦发现缺斤少两,可注意保存消费凭证,及时向监管部门反映问题,维护自身权益。

(新华社太原3月14日电 记者赵阳 柴婷 李子怡)

海口市自然资源和规划局 关于《海口市龙华区建筑垃圾转运调配场项目 控制性详细规划(图则)》等四个控规图则公示启事

海资规编审[2024]76号

《海口市龙华区建筑垃圾转运调配场项目控制性详细规划(图则)》等四个控规图则已编制完成,为广泛征求社会各界和市民的意见和建议,现按程序进行公示。

(2)书面意见请邮寄至海口市自然资源和规划局规划编制审查办公室,地址:海口市长滨路市政府办公区15号楼南楼3052房,邮编:570311;

1.公示时间:30天(2024年3月15日至4月13日)。
2.公示地点:海口市自然资源和规划局门户网站(<http://zzgj.haikou.gov.cn>)。

(3)意见和建议应在公示期内通过邮件或书面方式提出,逾期未反馈,将视为无意见。
4.联系人:吴美婷,咨询电话:68724358。

3.公示意见反馈方式:
(1)电子邮件请发送至 hksghj@haikou.gov.cn;

海口市自然资源和规划局
2024年3月14日

海口市自然资源和规划局 海口市西秀中心小学重建项目建筑方案规划公示启事

海资规城设[2024]151号

海口市西秀中心小学重建项目位于海口市秀英区西秀镇荣山村,属《海口市新海港临港片区控制性详细规划》XY0207012地块范围。本次申报项目拟建1栋地上5层教学综合楼、1栋5层实验楼、1栋2层风雨操场及局部地下室,送审方案规划指标符合控规要求。根据自然资源部《关于加强和规范规划实施监督管理工作的通知》要求,为广泛征求利害关系人意见和建议,现按程序予以规划批前公示。

//zzgj.haikou.gov.cn);建设项目现场;海南日报;海口日报。

3.公示意见反馈方式:

1.公示时间:10个工作日(2024年3月15日至3月28日)。

(1)电子邮件请发送到: zzgjcs@haikou.gov.cn。
(2)书面意见请邮寄到海口市秀英区长滨路第二行政办公区15栋南楼2054房海口市自然资源和规划局城市设计管理科,邮政编码:570311。
(3)意见或建议在公示期限内提出,逾期未提出的,视为无意见。
(4)咨询电话:68724370,联系人:苏女士。

2.公示地点:海口市自然资源和规划局门户网站(<http://zzgj.haikou.gov.cn>)。

海口市自然资源和规划局
2024年3月14日

资讯广场

快捷、方便的服务
0898-6682 9818

小广告 大商机

企业注销公告: 320元/家
拍卖、通知等信息: 60元/15字
遗失声明: 150元/件; 购置证350元/件

房产 汽车 教育 招聘 招商 咨询 家政 转让 典当 公告 遗失

声明

遗失声明

●许雪雪不慎遗失海南省职业卫生健康学院毕业证,证号:HN2018211730440,声明作废。
●张龙梅、高蕊蕊在临高丰绅房地产开发有限公司购买的丰绅庄园4号楼1单元1102室购房合同及收据0006595遗失,特此声明。
●张龙梅、高蕊蕊、高梓晰在临高丰绅房地产开发有限公司购买的丰绅未来城7号楼13A04号购房认购书FSNG000147、补充协议FSNG0000145及收据2466047遗失,特此声明。

遗失声明

●海南合成昌实业有限公司(统一社会信用代码:91460100324055737N)不慎遗失公章,声明作废。
●文泰炜焯(海南)物业服务有限公司(统一社会信用代码:91460100MA5T58QE1U)不慎遗失公章,声明作废。
●海口美兰致丰商行店遗失公章一枚,声明作废。
●海南维骑动力新能源科技有限公司(统一社会信用代码:91460108MAA9A2T246)于2023年2月16日不慎遗失营业执照、公章、法人章(杜国兴)、财务章、发票章,声明作废。

遗失声明

●海口龙华时尚佳园艺花行(统一社会信用代码:92460106MA5RDTGR31)遗失公章,声明作废。
●田芳芳(身份证号:130681199002165820)不慎遗失海南省文昌市清澜新区高隆路001号宏图·高龙湾一号B区住宅6号楼2001购房收款收据两张,编码:0000509,金额:贰拾伍万元(250000元);编码:0003732,金额:贰拾伍万元(250000元),声明作废。
●海南瀚坤商务信息咨询有限公司(统一社会信用代码:91460100MA5RGLM1L)遗失公章一枚,声明作废。

声明

作废声明

●海南慈子智慧科技有限公司公章被损,声明作废。
●海南海洋旅游投资开发有限公司因公章被损,声明作废。
●海南芯联微科技有限公司公章、财务专用章、法人章已破损,声明作废。
●海南兴诚实业有限公司(统一社会信用代码:91460000681178284L)原公章被损变形,声明作废。
●海口市新万芝大药行因公章未备案,声明作废。

公告

注销公告

海口市秀英区青少年文体协会(统一社会信用代码:51460105MJY663374E),于2024年3月10日经理事会决议,拟向登记机关申请注销登记,根据《社会团体登记管理条例》规定,由海南华合会计师事务所会计事务所人员、协会法定代表人、协会财务人员等组成清算组负责注销前的清算工作,请债权人于本公告发布之日起45日内向清算小组书面申报债权债务。联系地址:海口市秀英区东方洋路12号秀英区居民之家,联系人:李军良,联系方式:18976328695,特此公告。

公告

注销公告

海南森燃燃气设备有限公司(统一社会信用代码:91460100MA5RCGCH5L)拟向海口市市场监督管理局申请注销,请相关债权债务入自本公告见报之日起45天内前来办理相关事宜,特此公告。