

# “悦己型”消费投诉日益增多 旅游消费问题突显 四川发布 2024 年一季度消费者 投诉信息统计分析报告

本报讯(记者 马工枚)日前,记者从四川省消委会获悉,2024年一季度,四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉16582件,解决15914件,投诉解决率95.97%;为消费者挽回经济损失912.67万元,其中因经营者有欺诈行为为消费者获得加倍赔偿金额9万元;接受消费者咨询1.18万人次。

在2024年一季度的消费者投诉案件中,从统计数据来看,商品、服务的质量问题仍居投诉总量之首,成为消费者投诉的主要方面。与上年同期相比,质量方面的投诉上升趋势最为明显,随着消费者质量意识的显著增强,更加注重商品的耐用性和性价比,企业需要不断提升产品的服务质量以满足消费者追求品质消费的需求。合同和售后服务投诉比例下降幅度较大,说明经营者的服务品质也在不断地改善,提升了消费者的消费体验感。

按商品种类划分,食品类、服装鞋帽类和日用商品类消费者投诉居前三位。与2023年同期相比,食品类消费投诉上升趋势明显,食品生产企业需要加强自身的质量管理和食品安全控制。同时政府相关部门也应继续加强食品安全的监管力度,以保障消费者的合法权益。而医药及医疗用品类、家用电器类、房屋及建材类等呈下降趋势。

按服务种类划分,生活、社会服务类、销售服务、房屋装修及物业服务的消费者投诉居前三位。与2023年同期相比,生活、社会服务类,销售服务及旅游服务等消费投诉呈上升趋势,文化、娱乐、体育服务,房屋装修及物业服务和公共设施服务等呈下降趋势。

质量问题投诉上升明显。在市场经济蓬勃发展的当下,消费者权益保护显得尤为重要。随着消费者自我保护意识的逐步提升,质量问题引发的投诉案件日益增多。消费者投诉的主要问题涉及产品质量与描述不符,产品性能不符合产品的说明,无法正常使用;外观瑕疵未告知,产品外观存在瑕疵,虽不影响正常使用,但未提前告知消费者和经消费者确认;货不对版,以低档次的产品来代替高档次的产品进行交付;售后服务体系尚待完善,客服的态度、效率和解决问题的能力有待提升。

餐饮类投诉引发关注。随着时代的发展和消费者需求的变化,餐饮服务也在不断创新和变革,消费者对于食品品质和服务水平的期待日益攀升,在互联网+的当下,消费者借助网络平台反映餐饮体验的情况已成新常态。餐饮类投诉的增多反映了消费者对餐饮服务和食品品质的关注,从食品安全到服务态度,从环境卫生到价格的公正性,消

费者关注的维度广泛而细致。

“悦己型”消费投诉日益增多。一季度,全省消委组织共受理生活社会服务类投诉3474件,占投诉总量的20.95%,同比上升2.97%。这类投诉大多集中在健身、美容美发、洗涤等消费领域,并且大多属于预付式消费,其中以美容美发服务领域问题较为突出。消费者投诉的主要问题有:一是免费体验藏陷阱。销售员以免费体验为幌子,在体验过程中要求额外加收钱或推销高额消费卡。二是虚假宣传较为普遍。部分商家利用诱人的广告语吸引消费者眼球,常以“纳米技术”“干细胞激活”等高科技名词来诱导消费者。三是产品和服务质量问题。使用的产品来源不清,造成消费者损害后又以个体差异、自身养护不当作为托词逃避责任承担。四是霸王条款侵权。部分美容美发店使用格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,排除或限制消费者的主要权利,减轻经营者的自身责任。

旅游消费问题突显。四川省旅游市场呈明显回暖态势,而引发的消费投诉也逐渐活跃。消费者投诉的主要问题有:经营者广告宣传与实际不符,擅自变更合同约定内容,降低服务标准,预订酒店被无故取消、临时加收手续费或服务费、退团后不退费用、退费流程手续复杂等。



□本报记者 马工枚

通常情况,一氧化碳中毒一般在冬季高发。近年来,不少人爱在夏季吃火锅、烧烤等,夏季发生一氧化碳中毒事件也时有发生。近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到这样一起消费案例。

2023年7月31日,消费者杜某投诉,称自己及朋友5人在四川省南充市南部县北环路某烧烤店(以下简称:烧烤店)就餐,因在包间内自助烧烤,就餐过程中一位食客现场晕倒,立即拨打120就医,但商家目前以烧烤炭正在送检为由,未对晕倒食客就医问题给予处理,消费者认为不合理,向南充市南部县保护消费者权益委员会(以下简称:南部县消委会)投诉,希望能核实情况,督促商家尽快处理食客就餐晕倒造成的损害问题。

南部县消委会接到投诉后,立刻与商家和消费者取得联系,了解具体情况,并到事发现场实地核查,核查情况如下:2023年7月31日下午六点半,杜某与李某某及朋友一行5人来到烧烤店就餐,在用餐过程中打开了空调,同时敞开了包间房门。用餐约一小时后,李某某去洗手间呕吐了一次,当时认为是自己肠胃不适,就没有引起重视。用餐完毕后,杜某脸色发红直接晕倒在店铺现场,后经过朋友拨打120急救电话,马上送往南部县人民医院进行医治,经过医院抽血化验,杜某碳氧血红蛋白超高10多倍,确诊为一氧化碳中毒,为求准确,杜某与李某某又被家人送往阆中中医院进行检查,经过抽血化验,与杜某检查结果一致。

经南部县消委会工作人员查看现场,发现该店铺没有张贴关于使用炭火就餐的安全警示标语,就餐场所通风效果不佳,有引起一氧化碳中毒的安全隐患,要求经营者立即整改,并告知消费者收集并提供医学报告及就医清单。经医学报告鉴定,其中一位消费者确定为一氧化碳中毒,另一位消费者为轻度一氧化碳中毒,消费者要求经营者按每人6000元(含就医治疗费用)标准赔偿。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)的有关规定,工作人员对经营者进行了约谈,同时组织双方进行两次当面调解,最终达成调解意见:经营者对消费者进行了赔礼道歉;经营者赔偿消费者5000元(含就医治疗费用2490元),双方对此结果表示满意。

后续,南部县消委会对类似经营模式的市场主体进行全面摸排,并召开行业规范培训会,对经营商家提出三点具体要求:一是保证炭火质量达标,不得使用不合格燃料;二是保证经营场所通风效果良好;三是在店内醒目位置张贴消费安全提示,提醒消费者正确操作,为消费者提供安全放心的消费环境。

四川省保护消费者权益委员会表示,在本次消费纠纷处理过程中,重点在于需要取得消费者及时送医后的医学鉴定报告,确定直接引发消费者晕倒的原因,以获得充分的证据支持。难点在于商家对消费者诉求的回应,消费者对商家赔偿条件难以达成一致,商家缺乏安全意识,未积极落实安全保障义务,且法律意识淡薄,在消费者人身安全受到损害时,没有积极主动承担赔偿义务。消委会工作人员依照法律法规进行调解,并多次耐心沟通,向经营者多次宣讲《消法》的相关规定,做到有理有据、有情有义,事情最终得到了圆满解决。

此案的成功调解,促使各餐饮商家重视消费者安全保障,督促其及时采取行动自检经营环境,张贴警示标语,排查安全隐患,助力餐饮服务品质进一步提升,为消费者“放心消费、安全消费”保驾护航。

此外,四川省保护消费者权益委员会提醒广大消费者,要注意加强防范,注重夏季就餐安全:

一、要注意就餐环境安全。消费者在选择外出就餐时,要选择证照齐全、环境干净的正规餐厅,尽量不要选择在无照无证、卫生条件差的场所就餐。消费者在选择炭(炭)火烧烤时,因无烟炭、机器炭、烧烤专用炭、机制木炭等燃料在不完全燃烧时会产生一氧化碳,容易导致一氧化碳中毒,因此在就餐时,一定要选择自然通风好的餐厅和房间,且保持室内空气流通,不能因开空调而紧闭门窗。

二、要注意食品安全。消费者在选购食品时,要注意尽量购买包装好的食品,认真查看标识和包装,认准SC标志;选购熟食时,要到具有合法资质和具备冷藏设施的经营场所购买;选购食材时,不要购买腐败变质、不新鲜的蔬菜、鱼贝类产品,且未经检疫的畜禽肉;尽量不要食用来历不明的食物,慎食街头凉拌菜、卤菜、无包装的熟食;尽量不要食用剩饭剩菜,水果蔬菜要冷藏保存,熟食冷藏时间不宜过长,冰箱放置过久的食品不宜食用。

三、要注意维护自身合法权益。消费者在消费过程中,要注意留存有关消费凭证,便于产生纠纷时维权使用。当自身合法权益受到侵害时,要积极维权,及时向当地主管部门或消费者协会进行投诉。

## 成都崇州市市场监督管理局： “三个聚焦”扎实推进行风建设

□张俊华 本报记者 高明山

2024年,四川省成都崇州市市场监督管理局立足“三个聚焦”,扎实开展行风建设“深化拓展年”各项工作,以行风铸魂,提升服务品质,进一步提升监管水平。

聚焦队伍建设,强化教育培训。结合党纪学习教育,定期推送党纪法规知识,通报违纪违法典型案例,观看专题教育片,利用“身边人”“身边案”,每月开展警示教育,提升干部纪律规矩意识。把法律法规和业务培训纳入年度培训计划,强化实战实训和案例教学,提升监管执法人员学法用法水平。

聚焦便民惠企,提升服务水平。开展知识产权保护运用宣传活动,持续深入社区、企业等开展宣传服务,引导群

众树立知识产权保护意识,助力企业提升核心竞争力。多措并举推进2023年度经营主体责任年宣传,线上线下相结合,线上制作短视频3期,累计投放曝光30余万人次,线下做好“点对点”宣传和“一对一”指导。

聚焦日常监管,提升监管效能。推动跨部门综合监管,实现跨部门监管执法“综合一次查”和“一业一册”告知制度,持续提升综合监管的精准性和有效性。约谈与专题培训相结合,召开风险警示约谈会,组织食品安全知识专题培训会,保障人民群众食品安全。开展“特供酒”清源打链专项行动,规范酒类市场经营秩序,维护消费者合法权益。

## 贵阳市市场监督管理局举办 2024 年“贵州药监综合监管平台”应用培训

近日,为加强“贵州药监综合监管平台”使用,充分发挥平台对“两品一械”行政审批、监督检查、抽样检验、风险管控等信息化支撑作用,提升贵阳贵安药品智慧监管能力,贵阳市市场监督管理局组织召开2024年贵阳贵安“贵州药监综合监管平台”应用培训会,市局相关处室、贵安新区局、各区(市、县)局、开发区分局等70余人参加培训。

本次培训邀请贵州省药品监督管理局投诉举报(信息)中心信息化科科长王济亮、“贵州药监综合监管平台”开发负责人罗文强作为主讲人,从总则、职责分工、填报原则、账号管理、业务培训、考核评价六个方面对贵阳贵安应用“贵州药监综合监管平台”

工作规则进行了介绍,并对平台药化监管模块、医疗器械监管模块、两品一械抽检模块、数据采集系统违法行为查处模块、数据许可备案数据模块的应用及应用药品追溯监管、统计分析支持监督检查的相关知识进行了系统讲解。培训具有很强的针对性和指导性,使大家对“贵州药监综合监管平台”有了深入了解,将为之后的监管工作提供强有力支撑。

下一步,贵阳市市场监督管理局将进一步加强“贵州药监综合监管平台”推广应用,持续筑牢药品安全防线,不断提升药品监管效能,助力医药产业高质量发展,切实保障人民群众用药安全。

刘彦宏文/图



## 生产销售伪劣食品、非法充装…… 四川省市场监管局通报 8 起典型案例

□本报记者 马工枚

四川市场监管部门聚焦民生领域突出问题,深入开展“铁拳”“春雷”行动,查办了一批违法案件。近日,四川省市场监督管理局发布了8起典型案例。

**案例一:**成都市成华区市场监督管理局查处李某非法充装、销售液化石油气案

2023年12月21日,该局对龙潭街道华盛路63号裕都C区现场检查发现,当事人李某在停放的报废厢式货车上违规倒装液化石油气,当即扣押液化石油气瓶86个、自动连接管1根。经查,当事人在2023年3月1日至12月21日,未经许可非法充装、销售液化石油气,涉案金额5.9万余元。当事人的行为违反特种设备安全法和《四川省燃气管理条例》相关规定,涉嫌犯罪。2024年1月8日,移送公安机关。

**案例二:**乐山市夹江县市场监督管理局查处某食品厂使用过期食品原料生产食品案

2024年1月3日,该局对某食品厂开展日常检查时,在该厂冻库里发现外包装标签有被人为损毁痕迹的冷冻猪背排边575件(5750千克),部分包装印有“生产日期:30/06/202”保质期:28/12/2022生产商:克兰西克国家食品有限公司”等字样,有已拆除外包装解冻并准备用于生产香肠的同类冷冻猪背排边435千克,存在使用过期食品原料生产食品嫌疑。当事人的行为违反食品安全法相关规定,涉嫌犯罪。该局随即联合公安部门展开产品溯源调查,查获涉案过期食品21121.43千克,涉案金额36.7万元。目前,案件已移交公安机关。

**案例三:**广元市旺苍县市场监督管理局查处某生产销售伪劣食品案

2024年1月3日,该局发现当事人在自驾车辆上摆摊销售“高钙益生菌骆驼奶粉”,并通过图片、视频宣传骆驼奶粉具有预防和治理疾病的功效。随即对其车辆进行检查,发现植脂末3袋,共计75斤。经查,当

事人自2021年开始,从成都不同供应商处累计购进植脂末125件3125公斤,购进“高钙益生菌骆驼奶粉”空包装袋6250套,后将植脂末自行封装后在广元各县(区)乡镇流动销售,案值12.5万元,违法所得10.4万余元,当事人违反食品安全法相关规定,涉嫌犯罪。目前,案件已移送公安机关。

**案例四:**达州市宣汉县市场监督管理局查处某食品公司生产销售假冒牛肉制品案

2024年2月2日,该局对某食品公司生产现场检查时,发现“牛肉精粉”“浓香牛膏”等添加剂、闻到刺鼻的鸭鸭味,当场扣押7种牛肉制品并送检。经检验,生产的“麻辣牛肉干”检出猪源性成分;“牛肉干(五香味)”“牛肉干(麻辣味)”“五香牛肉干”“牛肉丝”未检出牛源性成分;7个种类产品均检出鸭源性成分。经查,当事人于2023年7月14日开始生产经营,至案发时,已销售约14万元,现场扣押产品货值约8万元,案值共计20余万元,当事人的行为违反食品安全法相关规定,涉嫌犯罪。目前,已被移送公安机关。

**案例五:**泸州市泸县市场监督管理局查处某加油站擅自改动燃油加油机、破坏计量器具准确度案

2023年9月14日,该局对某加油站现场检查时发现,当事人通过改动加油机主板、安装作弊软件,控制加油机出油计量显示不实数值,以达到非法获利目的。其行为违反《加油站计量监督管理办法》《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,该局于2024年1月12日对其罚款31万余元,没收更改计量程序的加油机计量主板。

**案例六:**内江市市场监督管理局高新技术开发区分局查处某农业发展有限公司生产经营标签含有虚假内容大米案

2023年9月13日,该局对某单位检查时发现,库房堆放标注有“松花江生态珍珠米”41袋,经溯源,实为当事人生产,涉嫌虚

假宣传。经查,当事人生产销售的“东北大米珍珠米”“松花江生态珍珠米”两种大米产品外包装上均标示产地为“黑龙江省庆安县”,与实际产地“四川省隆昌市”不符,产品货值6.51万元。其行为违反食品安全法相关规定,该局于2024年1月23日对其罚款15.03万元。

**案例七:**宜宾市叙州区市场监督管理局查处某液化石油气有限公司不符合安全技术规范充装案

2023年9月19日,该局对当事人经营场所检查时发现,工人正在更换待充装液化石油气瓶瓶阀,现场使用工具和工人操作流程违规,涉嫌存在充装不符合安全技术规范要求的移动式压力容器和气瓶行为,当即依法扣押并封存其工具、气瓶及配件。经查,当事人在2023年8月至9月15日,未进行空气置换,未按《TSG23-2021气瓶安全技术规程》规定使用力矩扳手或力矩阀机,对31只气瓶瓶阀进行更换,更换后未经检验而直接进行充装,且无相关安全检查记录,其行为违反特种设备安全法有关规定,该局于2024年2月18日对其罚款14万元。

**案例八:**四川天府新区眉山管理委员会市场监督管理局查处某开发有限公司发布违法广告案

2023年11月2日,该局对当事人售楼部现场检查时发现,在售售楼部内的沙盘和吊旗上均有“40分钟直达金融城商圈”等内容的广告,在其微信公众号“华侨城锦江左岸”推文中亦有“距成都市中心约1小时车程”等内容。经查,当事人在2023年4月在其微信公众号“华侨城锦江左岸”上发布含有“距成都市中心约1小时车程”等内容的推文,同年8月将上述沙盘和吊旗张贴、安装在售楼部内,违反广告法相关规定,该局于2024年1月4日依法对其罚款10万元。