

## 去年为消费者挽回经济损失930.19万元 淄博发布消费维权典型案例

# 当心这些“坑”!

### 权威发布

#### 十大消费投诉热点 一般食品类位居榜首

十大消费投诉热点分别为:一般食品类,年内共受理该类投诉3171件;餐饮和住宿服务类,年内共受理该类投诉2420件;服装鞋帽类,年内共受理该类投诉2196件;交通工具类,年内共受理该类投诉1989件;家用电器类,年内共受理该类投诉1688件;美容、美发、洗浴服务类,年内共受理该类投诉1294件;销售服务类,年内共受理该类投诉1216件;家居用品类,年内共受理该类投诉1186件;教育、培训服务类,年内共受理该类投诉1118件;文化、娱乐、体育服务类,年内共受理该类投诉1019件。

#### 产品质量、食品安全 抽检情况公布

工业产品质量监督抽检情况方面,2020年,在生产领域组织实施了对婴幼儿服装、成品油、水泥、学生服、消防泵、危险化学品、食品相关产品、非医用口罩等40类产品质量监督抽查检验,共计抽检810家企业生产的954批次产品,发现29家企业生产的31批次不合格产品,不合格产品检出率3.25%,涉及家用电热锅、婴幼儿服装、陶瓷砖、毛巾、建材产品、非医用口罩等产品。

2020年,在流通领域组织实施了对妇女儿童用品、服装鞋类、消防产品、钢材、水泥、电线电缆、汽车用品、小家电、泵类、农资、成品油等11类商品抽查检验。共抽检542家经营者、1377批次商品,其中合格商品1322批次、不合格商品55批次,涉及不合格商品经营者36家,商品抽检不合格检出率为4.16%。

按照大气污染防治成品油整治工作要求,2020年度完成了对全市流通领域加油站100%全覆盖抽检的工作任务,淄博市共抽检在营加油站518家,成品油1391批次,其中1389批次合格、2批次不合格,不合格检出率为1.44%。

食品安全监督抽检情况方面,2020年,针对人民群众消费量大、关注度高的粮食加工品、肉制品、乳制品、调味品、食用农产品、保健食品、食盐等34大类食品,开展监督抽检29361批次,发现不合格产品892批次,合格率为96.96%,问题发现率为3.04%。对抽检不合格食品均依法进行核查处置。

淄博3月10日讯 今天,淄博市政府新闻办公室召开新闻发布会,邀请淄博市消保委及各副主席成员单位发布关于消费者权益保护工作有关内容。

2020年,淄博市市场监督管理部门共受理消费者投诉、举

报43548件,同比上升82.45%。其中,投诉32128件、举报11420件,为消费者挽回经济损失金额930.19万元,同比上升108.14%。淄博市市场监管系统查处违法案件6748起,同比增长190.61%。

### 发布会通报五大消费维权典型案例

#### 美容消费遇麻烦 高青县消保委帮维权

2019年11月,消费者孙女士缴纳3万余元在高青县某美容院进行微整美容项目,2020年7月与美容院因美容产品使用产生纠纷,因美容院店员前期承诺可进行全额退费,后与美容院多次协商未

果。孙女士投诉到12345,要求美容院退款。高青县消保委调查了解到,因美容店工作人员工作失误,造成双方的矛盾。经协商,美容院将消费者缴纳的3万余元全额退还,消费者对处理结果表示满意。

#### 预付办卡要约定 节日使用不变更

2021年正月初六,消费者张某在周村某酒店就餐后用会员卡结账,收银台不允许使用该卡,理由是他们在吧台告示栏中有春节期间不能使用的规定。经调查,该酒店在办理预付费会员卡时,并未告知有关会员卡的使用限制,后期,酒店在告示栏自行告知春

节期间会员卡停止使用。酒店通过临时自行制定会员卡使用期限限制,属于擅自变更合同的违约行为,该变动不能约束消费者,因此消费者要求继续使用会员卡的主张应予支持。经调解,周村某酒店同意使用会员卡,并向消费者道歉。

#### 滑冰场受伤起纠纷 消保委调解获赔偿

张店孙女士的儿子从2020年7月起在淄博某滑冰场跟着教练开始1对1练习。9月2日,训练结束之后孩子嚎啕大哭,孙女士觉得孩子可能在训练过程中发生了什么问题,在查看滑冰场的视频后发现,冰球教练反复将其年仅7岁的儿子推倒在地,并在孩子倒地的情况下打击其头部和

手部,拉起孩子再次推倒。事情发生后,孙女士找到滑冰场讨要说法,在沟通无果的情况下,将问题反映到了山东广播电视台。张店区消保委展开调查并召集双方进行调解,双方最终达成一致,滑冰场经营方现场给孙女士赔礼道歉,赔偿3万元,并签订调解协议书。

#### 早教机构消费高 消费者须谨慎消费

2019年12月,路先生在某早教中心给孩子花费1.1万余元报名一年早教课程,后因疫情一直无法上课。2020年2月,路先生与该早教机构就该情况进行协商,早教机构承诺于2020年2月20日前退款

给路先生,但一直未退款。高新区消保委在调查中发现双方签订的书面合同中有明确关于退费的约定。经调解,早教中心同意按照合同约定退还消费者1.1万余元,消费者对处理结果表示满意。

#### 北京桂忠痔疮医学研究院沂源分院发布违法广告受处罚

2020年3月24日,沂源县市场监管局根据投诉对北京桂忠痔疮医学研究院沂源分院进行检查,发现该院在向患者推荐薏苡仁金银花压片糖果食品时,使用突破痔疮治疗

难题、解决疾病之扰等与药品相混淆的用语,违反了《中华人民共和国广告法》规定,依法责令当事人停止发布广告并在相应范围内消除影响,罚款1.9万元。

### 淄博多举措提升消费者满意度 城区45家农贸市场 升级改造正在实施

淄博3月10日讯 今天,淄博市政府新闻办公室召开新闻发布会,邀请淄博市消保委及各副主席成员单位发布关于消费者权益保护工作有关内容。会上,各副主席成员单位也发布了有关提升消费者满意度的相关举措。

#### 焦点1 探索“交房即交证” 服务模式

根据淄博市住房城乡建设局通报,2020年,淄博市房地产领域信访投诉量同比下降30.1%。

探索“交房即交证”服务模式。《淄博市“交房即交证”实施办法》施行,把一项原本交房后大约一年才完成的工作,压缩到交房前一个月,大大缩短了办证周期,极大解决了交房与办证不同步导致的“办证难”问题。

#### 焦点2 查获假冒伪劣 农资约700件

根据淄博市农业农村局通报,实施农产品质量安全专项整治行动,优化消费环境,确保源头安全。2020年,淄博市共出动执法人员3949人次,巡查检查农产品、农业投入品生产经营主体1075个,抽检肥料样品165个,抽检农药样品73个,立案查处38件,查获假冒伪劣农资约700件,挽回经济损失120万元。

2020年,市级完成农产品质量检测样品5338个,合格率98.78%,对不合格农产品全部进行了立案查处。

#### 焦点3 城区45家农贸市场 升级改造正在实施

根据淄博市商务局的通报,目前,淄博市已

建成大型商业网点100个,总营业面积约440万平方米;城区农贸市场45家,总营业面积约47万平方米、8200多个摊位;社区便利店4546个,营业面积43万余平方米。为进一步提高居民消费环境,淄博市商务局联合相关部门持续推进城区农贸市场升级改造,鲁中蔬菜批发市场、博发水果批发市场、潘成粮油市场等提升改造初见成效,城区45家农贸市场升级改造正在抓紧实施。

#### 焦点4 99家企业 自愿签署承诺书

根据淄博市文旅局的通报,2020年以来,依法从事文化旅游经营活动的A级旅游景区、星级旅游饭店、旅行社、网吧、KTV等企业自愿签署《淄博市文化旅游业信用承诺书》的共计99家,全市自愿签署信用承诺书的文化和旅游企业已达186家。

#### 焦点5 深入开展 打击非法行医活动

根据淄博市卫健委的通报,淄博市卫健委深入开展打击非法行医活动。下达卫生监督意见书78份,提出整改建议50余条,立案处罚72起。全市开展医疗美容服务专项检查,监督检查医疗机构98家次,下达卫生监督意见书121份。

#### 焦点6 去年受理商品质量等 诉求76898件

根据淄博市政府市民投诉中心的通报,2020年,淄博12345政务服务热线共受理涉及商品质量、协议消费、食品安全、价格、虚假广告等方面诉求76898件。