

2021年度消费者投诉(举报)十大热点发布

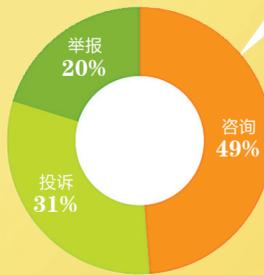
这些“坑”，你踩过吗？

株洲晚报融媒体中心/宋芋璇 通讯员/凌湘峰

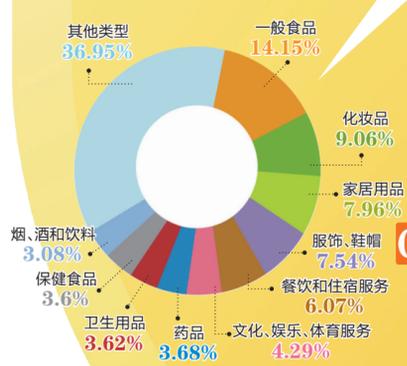


▲株洲市12315中心。 通讯员供图

2021年度株洲市12315机构接收信息情况



2021年度前十类投诉举报量占比



昨日,株洲市市场监督管理局发布2021年度消费者投诉(举报)十大热点。据统计,2021年,全市12315机构接收信息总量48928件,较上年下降7.42%,其中咨询23889件、投诉15179件、举报9846件,咨询量同比下降26.30%、投诉量同比增长26.73%、举报量同比增长16.28%。

那么,2021年,我市消费者投诉举报的问题中,哪些问题被频频提及?

A 食品、化妆品、家居用品被“吐槽”最多

根据投诉类型的排名情况来看,排名前三的分别是一般食品、化妆品、家居用品,分别占投诉举报总量的14.15%、9.06%、7.96%。

食品类投诉举报位居第一。从所涉食品类别看,主要是肉及肉制品341件、水果类131件、禽及禽类制品86件、水产品75件、米面制品73件等。该类投诉举报主要反映的问题是商家销售超过保质期食品;食物里混有异物、腐败变质等问题;食品无中文标识、包装标识标签和不明码标价等。

化妆品类投诉举报跃居第二。从全年数据来看,化妆品类投诉举报主要集中在3月、4月、11月。该类投诉举报主要反映的问题是部分化妆品官网涉嫌虚假宣传;产品质量问题;包装标识标签等。如宣传产品具有治疗功效,非特殊用途化妆品宣传有特殊用途功效,或者是标识标签执行标准不符合法定要求等。

家居用品投诉举报中日系用品问题相对集中,主要包括商品质量问题、商家售后解决不到位、商家发布虚假宣传广告等。

B 卫生用品、餐饮和住宿服务、药品类投诉成新晋热点

数据中,卫生用品投诉举报增幅上升至首位。全年共计接收卫生用品类投诉举报906件,占投诉举报量的3.62%,较去年同期增长198.03%。产品质量问题,商家发布虚假广告、夸大宣传,标识标签等问题为投诉的主要内容。

餐饮和住宿类投诉占投诉举报总量第五,较去年同期增长72.45%。食材不新鲜,食物里面有异物,酒店网上房间图片与实际入住房间不一致,差距较大等是常常出现的问题。

药品类投诉举报量进入前十,较去年同期增长72.01%。药品质量问题、进口药品无中文标识标签、药品广告虚假宣传或夸大药效是投诉举报的热点。

C 关门跑路、假冒商品等投诉“顽疾”仍然存在

文化体育娱乐服务类投诉举报关门跑路较多。从所涉类别看,主要是健身服务473件、游乐服务237件,主要反映问题是商家拒绝退还预付款余额或关门跑路,以及违反合同约定事项,擅自更改合同内容或拒绝履行合同。

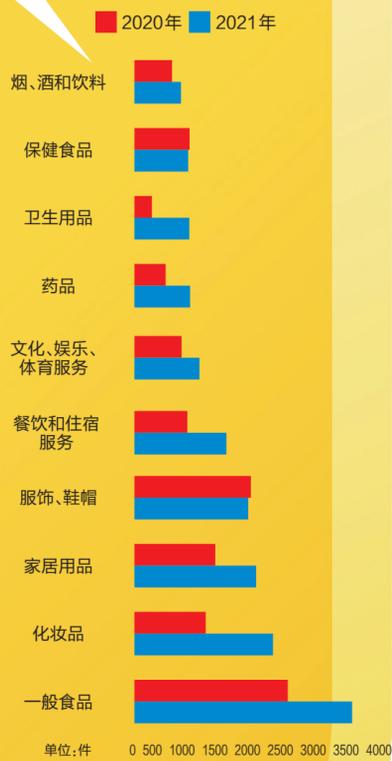
关于烟、酒和饮料的举报投诉中,主要涉及茶、非酒精饮料、咖啡(可可)、酒精饮料、烟草等类别,烟酒假冒高端品牌产品销售,商家无烟草专卖证销售香烟,烟酒、饮料在保质期内存在变质或异物的情况较为凸显。

D 保健品整治显成效,投诉举报量有所下降

保健品投诉中,举报广告宣传问题突出。从所涉类别看,主要是增强免疫力类596件、减肥类123件。该类投诉举报问题有所下降,说明保健品市场整治取得一定成效。

服装、鞋帽投诉中,网购问题是举报投诉的重灾区。如消费者反映,网购的服装穿、洗后出现起球、褪色等质量问题,网购商店不履行“七天无理由退货”义务,或者是网店页面宣传材质、颜色、款式与实际发货不相对应等问题。

2020年度、2021年度投诉举报量对比图



制图/胡兴鑫

“霸王条款”“吹牛广告”“价格操纵”……

我市曝光侵犯消费者权益十大典型案例

株洲晚报融媒体中心/宋芋璇 通讯员/蒋雪芳

3月14日,市市场监督管理局公布了2021年度具有代表性的十大严重侵害消费者权益典型案例。通过曝光,提醒消费者重视自己应当享有的权利,为消费者提供一个良好的市场空间,规范市场秩序,引导经营者正当合法经营。

关键词 未成年人 身心健康 电子烟
向未成年人销售电子烟产品被十倍罚款

2021年3月10日,一起向未成年人销售电子烟的违法行为受到株洲市市场监督管理局的行政处罚,这是湖南省查办的首起向未成年人销售电子烟产品案。

经查,当事人在其商行向穿着校服的学生销售魔笛电子烟

弹,进货价格55元,销售价格100元,获得利润45元。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定,责令当事人立即改正违法行为,没收违法所得45元,处以违法所得十倍罚款450元。

关键词 老年消费者 虚假宣传 保健食品
用普通食品冒充保健品,处罚款20万元

2021年7月16日,攸县市场监督管理局受理匿名举报称当事人销售食品涉嫌虚假宣传。经查,当事人销售的细胞浓缩液,是威海市某集团海洋生物工程有

限公司生产的普通食品,不属于保健食品和药品。销售中,当事人宣称该产品含有鱼胶原蛋白、人参以及丰富的氨基酸,对人体健康有一定的帮助。

该行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定,攸县市场监督管理局依法责令当事人停止违法行为,处罚款20万元。

关键词 冷链食品 国家明令禁止
卤味店惊现伊朗鸡爪、爱尔兰牛肚,被处罚款57万余元

2021年6月7日,市市场监督管理局对石峰区喻某卤味店、石峰区赵某某卤味店、石峰区杨某某卤菜店涉嫌经营国家明令禁止的进口食品的行为进行立案调查。

经查,当事人经营的伊朗鸡爪和爱尔兰牛肚是国家明令禁止进口的食品。当事人违反了《中华人

民共和国食品安全法》的有关规定。市市场监督管理局依法对石峰区喻某卤味店警告、处罚款252900元,对石峰区赵某某卤味店警告、处罚款100000元,对株洲市石峰区杨某某卤菜店警告、处罚款225000元。

关键词 劣药 检验不合格 无标签标识
攸县某医院违法使用过期药、劣质药

2021年3月23日,攸县市场监督管理局执法人员在攸县某医院有限责任公司检查时,发现其中西药房的西药陈列柜内存放1瓶已开封的氟氮平片,中药柜内柜内库存的胆南星2袋已超过有效期,中药柜内存放的标注为“全虫”的瓶装粉末、用塑料袋包装的“九香虫”无任何药品标识标签。

与此同时,执法人员在该院医

3楼中药饮片储存间内白果仁、平贝母、白鲜皮、醋没药4种中药饮片抽样送检,检验报告显示平贝母检验结果不符合规定。

攸县市场监督管理局依法责令当事人立即改正违法行为,没收超过有效期的药品及无标签标识和经检验不合格的中药饮片,没收违法所得1896元,处罚款40000元。

关键词 燃气开户费 价格违法
某房产公司违规收取燃气开户费81万余元

2021年1月29日,茶陵县市场监督管理局收到县信访局转办的关于湖南某置业投资有限公司违规收取燃气开户费的投诉。

经查,当事人于2018年7月开始在茶陵县某楼盘销售的过程中当事人以“(某)二期置业计划书”办理产权代收费用”的名义向业主收取了本应该由当事人自己承担的燃气开

费。截至案发日,当事人共向356户业主违规收取燃气开户费,2300元/套,共收取金额818800元。

因违反《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》的有关规定,茶陵县市场监督管理局依法对当事人没收违法所得818800元,处违法所得1倍金额罚款818800元。

关键词 相互串通 操纵市场价格
茶陵某驾校相互串通,操纵市场价格

2020年12月14日,茶陵县市场监督管理局接到群众举报,称茶陵某驾校及其他驾校收费过高,且价格统一。该局立即对当事人进行调查取证,经调查发现,当事人与茶陵县其他5所驾校相互串通,操纵市场价格,共非法获利

34187.5元。该违法行为违反了《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》的有关规定,2021年7月2日,茶陵县市场监督管理局依法责令当事人改正违法行为,没收违法所得34187.5元,处罚款20512.5元。

关键词 格式合同 排除消费者权利 教育培训
格式合同暗藏“霸王条款”,被处罚款5000元

2021年4月23日,株洲市市场监督管理局执法人员在监督检查中发现,长沙某教育咨询有限公司株洲分公司与消费者签订的OEV-FRESHMAN级别课程报名表中含有“在您报名后,OEV需缴纳相关税费,并需要做大量的服务工作,因此,您所缴纳的学费,一律不予退费”的内容;同时,该公司与消费

者签订的**Junior课程开班协议中含有“乙方同意:本协议签订后,一旦开始正式上课,甲方不予退款”的内容。当事人利用格式合同条款限制了消费者依法解除合同的权的行为,违反了《合同违法行为监督处理办法》的有关规定,株洲市市场监督管理局依法给予当事人警告,处罚款5000元。

关键词 虚假广告 误导消费
醴陵一陶瓷销售企业发布“吹牛广告”

2021年5月20日,醴陵市市场监督管理局执法人员在某瓷业有限公司检查发现,该公司为增强公司影响力、招揽业务,在阿里巴巴网络交易平台上宣传“公司主要产品有炆瓷、新骨瓷,专业性致力于生产日用陶瓷杯……与很多国内外品牌均有合作……工厂目前有员工320人,4条自动旋胚生产线,4条手动旋胚生产线,泥胚日产量约为

40000件,成品瓷胚日产量约为30000件……”等内容。经现场核查,该公司无生产车间,工作人员仅10名,只是一个陶瓷销售企业。因上述广告宣传内容与公司实际情况不符,对消费者购买行为产生了实质性影响,醴陵市市场监督管理局依法责令当事人停止发布上述违法广告,在相应范围内消除影响,处罚款23408元。

关键词 知名商标 假冒注册商标
醴陵某百货商行侵犯注册商标专用权

2021年3月9日,醴陵市市场监督管理局接到消费者投诉,称其在醴陵市某百货商行购得4瓶贵州茅台酒,怀疑是假冒产品。

经查,该百货商行于2020年11月以每瓶2600元的价格收购了4瓶“贵州茅台酒”,收购时未查验来源,也没有记录供货者的地址和联系方式。2021年3月9日,该百货商行又将这4瓶酒以每瓶2700元的价格销售给消

费者,销售额共计10800元。2021年3月11日,醴陵市市场监督管理局委托贵州茅台酒股份有限公司对3瓶未打开的商品进行鉴定,确认了送鉴定样品与该公司出厂产品外包装特征不符,非该公司生产,属假冒注册商标的产品。

随后,醴陵市市场监督管理局依法责令该百货商行立即停止侵权行为,没收涉案商品,处罚款10000元。

关键词 药品安全 过期医疗器械
株洲市某社区卫生服务中心使用过期医疗器械

2021年5月18日,株洲市市场监督管理局执法人员在对株洲市某社区卫生服务中心进行农村药品安全专项检查时,现场发现化验室冷藏柜存放的γ-谷氨酰转氨酶(γ-GT)测定试剂盒1盒(简称γ-GT)、天门冬氨酸氨基转移酶AST测定试剂盒1盒(简称AST)已过期,执法人员当场实施扣

押。经查,自上述医疗器械过期后,当事人仍然继续使用,共进行了γ-GT检测24人次、AST检测16人次。

当事人使用过期医疗器械的行为违反了《医疗器械监督管理条例》的有关规定,株洲市市场监督管理局依法没收过期医疗器械,处罚款30000元。