

提振消费信心 共创放心消费环境

2022年我省共受理消费者投诉9.99万件,解决90130件,解决率90.22%,为消费者挽回经济损失1334.41万元

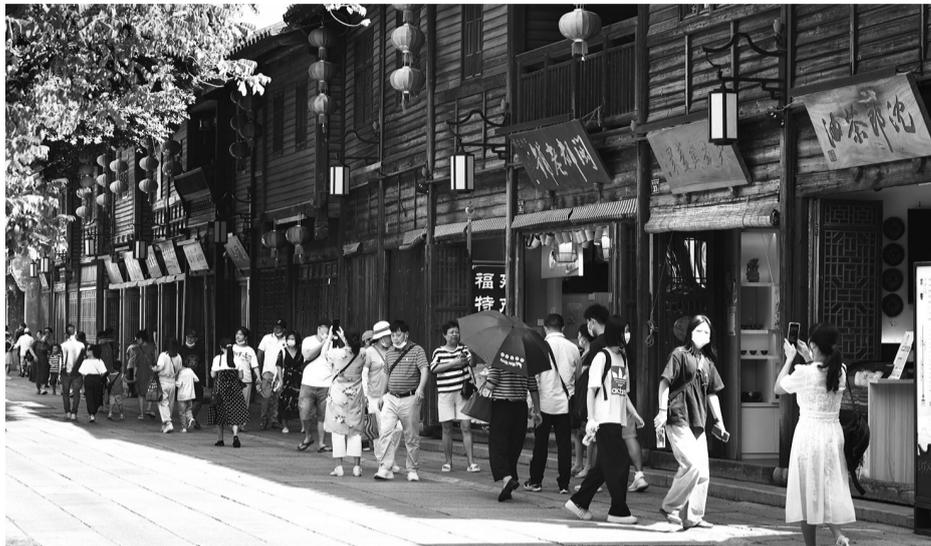
N海都记者 梁展豪

3月15日是“国际消费者权益日”,今年“3·15”活动主题是“提振消费信心——放心消费在福建”。

3月14日上午,福建省消费者权益保护委员会发布2022年全年度投诉情况分析。据悉,2022年投诉呈现涉疫消费频现纠纷、“种草”模式需警惕、医美消费存风险三大特点。

根据福建省各级消委会受理投诉情况统计,2022年全年共受理消费者投诉99900件,解决90130件,解决率90.22%。为消费者挽回经济损失1334.41万元,其中属欺诈行为得到加倍赔偿的98件,得到加倍赔偿额5.38万元。

▶ 游客在福州市三坊七巷景区参观选购(新华社/图)



□数据

质量、售后、合同成投诉三大热点

3月15日,福建省消费者权益保护委员会发布2022年全年度投诉情况分析。2022年全年共受理消费者投诉9.99万件,解决90130件,解决率90.22%,为消费者挽回经济损失1334.41万元。

与2021年同期相比,投诉总量上升66.49%。各个项目同比投诉比重均上升明显,其中烟酒饮料类投诉比重上升明显,增幅为314.25%。

2022年的投诉中,根据投诉性质划分:质量问题占投诉总量的38.56%;售后服务问题占投诉总量的26.35%;合同问题占投诉总量的15.83%。

全年商品类投诉77297件,投诉量排名前三位的依次是服装鞋帽类、食品类及日用商品类。服务类投诉22603件,投诉量排名前三位的分别是生活/社会服务类、电信服务类与文体体育服务类。

2022年全省检察机关收集涉消费者权益保护领域公益诉讼案件线索787件,立案688件,提起公益诉讼129件,法院判决公益损害赔偿金额5552.16万元。

2022年,全省法院共审结商品房预售销售、物业服务、医疗服务、旅游服务、教育培训、产品责任、信息网络买卖合同等与消费者权益密切相关的民事案件43414件。

涉疫消费频现纠纷 谨防落陷阱

涉疫消费投诉主要集中在消费合同履行障碍或履行不能方面,消协受理的消费纠纷问题主要集中于酒店、票务、餐饮、婚庆等退订;美容美发、健身、教育培训等预付式消费无法正常使用;由于部分药品和医疗器械货源紧张,消费者存在求购心切的

恐慌心理,看到网上或者朋友圈在销售就匆忙下单,买到伪劣商品,甚至遇到“诈骗”。

案例:2022年12月6日,消费者陶先生在网上购买了5盒莲花清瘟胶囊,金额250元。后觉得价格过高,认为经营者存在价格违法行为,要求退款遭拒。经

莆田市消委会工作人员调解,商家于12月13日将货款退还消费者。

省消委会提醒广大消费者,切勿大量购药囤药,防止药品、医疗器械过期失效。杜绝从无资质销售渠道购买药品医疗器械,避免选择不慎造成人身、财产损失。

“种草”容易维权难 避免被诱导

随着互联网发展,催生了“电商+社交媒体”的新兴商业模式,一些短视频平台、社交笔记分享成为诱导消费者交易的新渠道。消费者往往容易“种草”对方分享的商品,从而被引流到微信或快闪广告链接中进行交易。后期如遇到消费纠纷,却因无法掌握商家的准确信息或原购买链接,导致维权难度加大。

案例:2022年9月,消费者廖女士在某社交分享平台上看到某博主宣传的一款治疗腹直肌分离的修复仪,便按照评论区博主推荐添加商家客服微信。收到货后发现商品漏电严重,联系客服,却被拉黑。由于不知道商家具体信息,无法登记受理,消委会工作人员只能建议廖女士通过其他渠道维权。

省消委会提醒消费者,

在消费时要冷静、理性,对各网络平台中流行的“种草笔记”仔细甄别,避免被营销广告所诱导。建议相关互联网平台应负起主要责任,加强内容审核。以营利为目的虚构“种草笔记”的行为涉嫌虚假宣传,根据广告法、反不正当竞争法等规定,利用虚假宣传欺骗、误导消费者的,相关人员要承担相应的法律责任。

医美消费存风险 选择需审慎

大众对医疗美容的需求与日俱增,医疗美容广告随处可见,一些商家投机取巧,通过向消费者虚假宣传、夸大宣传、贩卖焦虑制造需求,营销乱象广受诟病。由于医疗美容行业的特殊性,很可能会侵害到不特定多数人的健康权、生命权等合法权益。

案例:2022年9月11日,群众周先生向邵武市市场监督管理局举报,邵武市某医院在微信公众账号发布医疗广告,怀疑涉嫌违法。经查明,该医院于2022年6月初在微信公众账号上发布的医疗广告内容未经卫生行政部门审查,

其行为违反了《中华人民共和国广告法》和《医疗广告管理办法》的相关规定,属于未经审查擅自发布医疗广告的违法行为,邵武市市场监督管理局作出行政处罚,责令停止发布违法广告,并处罚款3万元。

省消委会提醒广大消费者,医疗美容属于医疗范畴,风险问题不容忽视,选择医美,应注意五大须知:医疗美容,“医疗”性质当明确;开展医疗美容诊疗业务须具备医疗“资质”;发布医疗美容广告应当真实、合法;对美容效果要有合理预期;遇到医疗美容侵权问题,通过合法途径及时维权。

N 海峡都市报

“讲文明 树新风”公益广告

今天无车日
我在骑车上班响应低碳生活

今天献血日
我在献血车上无偿献血

今天国庆节
我在帮需要的人在雨中打伞

今天无日
我在养老院看望孤寡老人

今天劳动节
我在进行将垃圾进行分类

今天植树节
我们在郊外义务植树

文明天气预报 天气变化无常 文明始终如一

中共福建省委文明办
海峡都市报社

宣