去年受理消费投诉举报7086起,办结率100%

锡山区市场监管局守护放心消费环境

2019年1月1日至2019年12月31日，无锡市锡山区市场监管局投诉举报中心共受理消费投诉举报7086起,其中,投诉5285起,举报1801起。截至目前,办结率100%,共为消费者挽回经济损失260.21万元。

朱鲸润

扫一扫 关注更多信息

工作人员进行现场检查 锡山区市场监管局供图

类别		投诉举报量排名前五位				
		第一	第二	第三	第四	第五
大类		消费纠纷类	售后服务类	食药类	质量类	执照管理类
中类	商品类	交通工具	食品	家居用品	服装鞋帽	通讯产品
	服务类	销售服务	制作保养修理服务	餐饮住宿服务	美容美发洗浴服务	文化娱乐体育服务

5大类投诉举报总量2815起

在2019年的各类投诉举报中,按大类分,排在前五位的分别是消费纠纷类（861起）、售后服务类(695起)、食药类(487起)、质量类(485起)及执照管理类(287起)。按中类分,商品类投诉举报排在前五位的分别是交通工具类（542起)、食品类(174起)、家居用品类(162起)、服装鞋帽类(136起)及通讯产品类(64起);服务类投诉举报排在前五位的分别是销售服务类(102起)、制作保养修理服务类(76起)、餐饮住宿服务类(68起)、美容美发洗浴服务类(53起)及文化娱乐体育服务类(50起)。

质量和服务成为投诉举报焦点

在商品类别中，从综合数据看,与人们日常生活密切相关的交通工具、食品、家居用品、服装鞋帽等商品的投诉举报量比较大。

交通工具类的投诉举报量高居榜首

交通工具类投诉主要有:不履行国家规定的三包义务、不履行自己明示或与消费者约定（承诺)的三包义务、不符合国家强制性标准、不按约定履行送货或安装义务、拒不向消费者履行赔偿义务、无故拖延无理拒绝履行三包义务等方面;举报主要有:应当取得而未依法取得行政许可和营业执照、在广告中对产品质量作虚假宣传欺骗和误导消费者、伪造产品产地、伪造或者冒用他人的厂名厂址、伪造或者冒用认证标识等质量标志、对商品或服务作引人误解的虚假宣传等方面。

食品类投诉举报量仍居高位

食品投诉举报主要有:经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品,加工经营场所不能持续保持应当具备的环境条件,经营不符合食品安全标准或要求的食品，经营超过保质期的食品,食品经营者伪造涂改或者虚假标注生产日期和保质期,食品经营条件不符合法定要求,以及接受服务时人身财产安全受损害,不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况，不按约定履行送货,商品分量不足等。

销售服务类投诉举报量高居在服务类榜首

销售服务类投诉主要有:不履行国家规定的三包义务、不履行自己明示或与消费者约定的义务、接受服务时损害人身财产安全但拒不向消费者履行赔偿义务、不符合在产品或者其他包装上注明采用的产品标准、商品数量不足、定金侵权行为、利用预付费形式侵害消费者权益;举报主要有:无照经营、超出范围从事经营活动、发布广告时使用绝对化用语等。

制作保养修理服务的投诉举报量仍然较大

制作保养修理服务类投诉主要有:商家未履行国家规定的三包义务、无故拖延无理拒绝履行三包义务、不履行自己明示或与消费者约定的三包义务、不符合以产品说明实物样品等方式表明的质量状况、利用预付费(卡)形式侵害消费者权益、不具备产品应当具备的使用性能而未事先作说明等;举报主要有:应当取得而未依法取得行政许可和营业执照、超出核准登记范围从事经营活动、在商品中掺杂掺假以假充真以次充好或者以不合格商品冒充合格商品等。

餐饮住宿的投诉举报依然较多

餐饮住宿类投诉主要集中在不履行国家规定的三包义务、不履行自己明示或与消费者约定的义务、接受服务时损害人身财产安全但拒不向消费者履行赔偿义务、不符合在产品或者其他包装上注明采用的产品标准、商品数量不足、定金侵权行为、利用预付费形式侵害消费者权益;举报主要有:无照经营、超出范围从事经营活动、发布广告时使用绝对化用语等。

消费提示

电动自行车购买和使用常识

购买常识

首先，建议到大型商店或有规模的电动车专卖店购买，选择有CCC强制性认证标识、有质量安全标识、三包有保障的产品。

目前，市场上的电动自行车产品品种、款式、型号规格多种多样，建议消费者根据自身的特点（如身高、年龄等）和具体情况（如每天行驶的里程、路面状况等)选择适合的电动自行车产品。选择电动自行车的轮径大小和鞍座的离地高度时,应以右腿轻松跨越电动自行车鞍座,并留有适当的间隙为宜;老年人适合于选择小轮径，车体重心比较低的电动自行车；每天的总里程不超过30公里左右，道路平坦，宜选择配有48V12Ah电池的电动自行车。

使用常识

谨慎驾驶,忌超速。《道路交通安全法》规定电动自行车在非机动车道内行驶时速度不得超过15km/h,新国标规定电动自行车最高车速应不大于25km/h。超速的电动自行车将会给骑行者带来法律上的诸多麻烦和骑行中的安全隐患。另外车速过快,能耗大,从而缩短续行里程。

电动自行车在使用中，发现电池容量不足时,应及时充电。电动自行车好坏，电池是关键因素之一。用户在购买时应明确电池的保修事项，以免发生不必要的纠纷。锂电池电动自行车是今后发展的方向，建议消费者适当关注。更新电池时,废旧电池应正确回收，否则易造成环境污染。

疫情期间购买口罩需要注意什么?

疫情防控期间口罩需求量激增,相关的投诉举报数量也大幅上升,主要集中在价格及质量方面。锡山区市场监管局提醒消费者,购买口罩谨记“三字诀”:一是“选”,选好商家,经营者应当依法取得《营业执照》,销售医用口罩还应取得《第二类医疗器械经营备案凭证》;选对口罩,口罩一般分为劳保口罩、医用口罩、普通口罩,医用口罩适用于专业医护,一般情况下,消费者使用普通口罩即可满足基本防护要求。二是“看”,看包装,查看产品包装是否完整，是否标注厂名、厂址、生产日期等信息,如果发现外包装缺损、标注信息缺漏等情况应及时向市场监管部门反映。三是“留”,索取并保留购物凭证，对有疑问的产品采取拍照、录像等方式留存证据,可拨打12315进行投诉举报。

同时，锡山区市场监管局提醒经营者,从事口罩经营活动,需要把好“三关”:一是“准入关”,经营者应依法办理市场主体登记,销售医疗口罩还应依法取得相关许可。二是“进货关”,经营者要确保所售口罩来源正规、品质合格,保存进货票据、供货单位资质及产品合格证明。三是“沟通关”,经营者要主动向消费者做好解释说明工作,及时消除消费者疑虑,积极营造和谐的消费环境。

暖心故事

打假维权受赞誉 企业赠送锦旗表感谢

企业送锦旗感谢羊尖分局帮助他们打假维权 锡山区市场监督管理局供图

去年9月,浙江美人计健康科技有限公司专程派员来到锡山区市场监督管理局羊尖分局，赠送写有“打假维权尽职尽责,服务企业无微不至”的锦旗,对该局护企维权、高效执法表示感谢。

2019年3月4日,羊尖分局接该公司打假人员举报称辖区内某服装店销售的“美人计”牌塑身衣是假冒产品。接举报后,该局执法人员立即前往该服装店进行核查，并对涉案的54盒涉嫌侵犯“美人计”注册商标专用权的塑身衣采取扣押的强制措施。经立案调查后,该局依法对该服装店侵权注册商标专用权的行为作出了罚款并没收侵权商品的行政处罚。

在今后的工作中,锡山区市场监管局将继续加大打假维权的力度,规范市场经营秩序,为消费者和经营者营造良好的市场环境。

羊尖分局