

信阳市市场监管局 发布2022年度12315消费维权数据分析报告

为提振消费信心,提升消费者维权效能,维护消费者合法权益,在2023年消费者权益保护日来临之际,信阳市市场监督管理局发布了《2022年度信阳市12315消费维权数据分析报告》,其中涉及年度投诉举报较为集中的企业。信息发布后,各相关县、区分局及时认领,照单全收,认真梳理核查投诉举报处置情况。

□大象新闻·东方今报记者 张亮

2022全年信阳市 全国12315平台 接收诉求总体情况

(一)全市2022年度诉求接收情况。2022年度,信阳市市场监督管理局12315指挥中心共收到消费者咨询投诉举报106828件,其中咨询86649件、投诉14042件、举报6137件,分别占接收总量的81.11%、13.14%和5.75%。按期办结率为100%。投诉争议金额3709.64万元,为消费者挽回经济损失838.66万元。

从2022年上半年接收量来看,3月份在“3·15消费者权益日”期间,月度接收量迎来第一个小高峰,达到了8660件,投诉举报主要反映问题集中在:食品安全及标签、商家未按合同约定提供服务、家用电器质量等。下半年接收量高峰期在7~8月,8月达到月度接收量峰值10705件。咨询的主要问题是:网购商品、市场监管法律法规、汽车4S店售后服务等;投诉举报的主要问题集中在:服装鞋帽质量、食品与卫生安全及标签、标识、保健品虚假宣传、水电燃气开户费、家电维修服务等。

(二)2021、2022年度接收量对比情况。2022年度,信阳市全国12315平台各类诉求接收总量较2021年度有大幅增长,诉求总量增长111.11%,是2021年度接收量的一倍多。其中投诉量增长75.31%,举报量增长131.41%,咨询量增长115.64%。

接收量出现大幅增长的原因:一是热线话务座席于2022年初与12345热线实现“双号并行”,开启了高效协同、服务群众新模式;二是投诉举报渠道进一步畅通,对于消费者来说,这既节省了维权时间,也节约了维权成本;三是市场监管投诉举报处理部门执法办案效率不断提高。

(三)2022年度各县区、分局接收诉求情况。2022年度,信阳市各县、区分局接收12315平台分流投诉举报件总数排名前五的分别是:浉河区局(3798件)、固始县局(3245件)、光山县局(2335件)、平桥分局(1697件)、羊山分局(1570件)。

涉及虚假宣传 企业约谈整改情况

(一)信阳美星医疗美容有限公司、信阳易韩整形美容咨询有限公司、信阳东方艺美容医院。针对以上三个医美行业企业去年投诉举报较为集中的情况,信阳市市场监督管理局专业分局、浉河区市场监管局分别于2月27日、28日、3月1日对三家企业负责人开展了行政约谈,并对其涉虚假宣传投诉举报件进行了筛查核实。一是三家企业入驻平台宣传内容均存在违反《医疗广告管理办法》行为,在投诉举报件处理过程中,企业均对存在的问题自查自纠,积极整改。二是职业打假人(并没有产生实际消费行为)通过入驻平台广告表现形式进行重复恶意投诉,投诉目的并不单纯。三是被约谈后,三家企业负责人均表示要强化“消费维权第一责任人”意识,切实履行消费维权主体责任,针对性对发布过的广告宣传内容进行全面梳理,严格按照《医疗广告管理办法》《广告法》进行排查整改,做到依法依规、诚信经营。

(二)新县钰园酒店餐饮管理有限公司。针对该公司去年被投诉举报较为集中的情况,经新县市场监管局梳理核查表明,该公司利用“抖音商城”宣传其产品时使用“金国鱼头调料祖传配方”词语,引起消费者集中举报,在投诉举报件处置过程中,县市场监管局根据当事人的违法行为,已下达了《责令改正通知书》,责令其立即停止发布违法广告,在相应范围内消除影响。当事人在执法人员监督下将涉嫌违法广告用语进行了删除,并将产品下架,因当事人发布违法广告并非故意为之,且案发后能积极配合调查,主动改正违法行为,同时其违法行为未造成社会危害后果,依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条、《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条、《信阳市市场监管轻微违法行为不予行政处罚事项清单》第十条的规定,作出不予立案决定。

2023年2月27日,新县市场监管局电话通知约谈该公司,现因该公司法人外出务工,公司处于停业状态,未能组织约谈,同时查阅该公司抖音商城处于关闭状态。

(三)河南省寇本商贸有限公司。3月1日,光山县市场监管局对该企业开展了行政约谈,要求企业对存在的问题立即整改,拿出处置措施。该企业负责人表示,接到通知后高度重视,诚恳接受县局约谈,并提供情况说明(整改措施)一份,该企业负责人承诺要加强学习法律法规,定期进行自查自纠,对所售商品进行全面排查,杜绝违法违规现象发生。光山县市场监管局和辖区所将持续加强监管和帮助整改,共同努力打造优良的放心消费环境。

涉及不能按照法律规定或 合同约定提供服务 企业约谈整改情况

(一)北京中公教育科技有限公司信阳分公司。针对该公司投诉举报多发情况,浉河区市场监管局于2022年12月8日、2023年3月6日分别对中公教育信阳分公司开展了行政约谈。中公教育信阳市区负责人表示:“中公教育(信阳分公司)前期已经给第一批学员(大概七八百人)进行了10%的退费,随后还会对已签约同意分期退款的学员进行退费。中公教育总公司会派专人对中公教育(信阳分公司)学员退费问题进行处理。同时积极向中公教育总公司反映中公教育(信阳分公司)的情况,尽量做好中公教育(信阳分公司)学员们退费的问题。”

经深刻反思和研究,公司制定了退费投诉解决思路和方案,采取多措并举筹集资金,分期偿付退费及补偿等方式,力争把面临的问题解决好、处理好。并郑重承诺:一定直面问题绝不推诿回避,采取一切措施、用尽一切办法,力求妥善处理好每一位学员的诉求,维护社会安定局面。

(二)信阳市沙特健身有限公司。市市场监管局综合行政执法支队自接到市政府12345热线及12315平台关于沙特健身房会员的集中投诉后,高度重视,并迅速成立了由支队领导负责牵头的工作专班,统筹中坚力量积极落实各项工作,面对消费者的投诉做到照单全收、接诉即办。

经调查了解,引发此次消费者维权的主要原因:一方面因为公司受新冠疫情的冲击,企业经营困难导致部分门店的关停,会员锻炼的场地减少造成不便;另一方面双方对“终身会员卡”及会员合同的理解不一致造成的。市场监管综合行政执法支队通过及时对该公司进行业务锁定,防止企业转移及注销、及时约谈企业制定投诉处理方案;专设消费者投诉处理事务微信群,及时告知消费者对应的解决方案和解决进度,做到全程跟踪督导;督促企业与消费者逐个进行电话回访,做到不漏一人,切实维护好每位消费者的权益。