

食品投诉居高不下 百货维权案例增多

今年3·15 八大维权热点上榜

编辑/徐博

近日,河南省市场监管局发布“3·15”投诉分析大数据,显示2019年全省12315热线共受理诉求75.93万件,同比增长9.70%;累计为消费者挽回经济损失7828.9万元。



消费投诉“五线合一”

2009年1月,按照国家市场监管总局的安排部署,我省启动市场监管五条热线(原工商、质检、食药监、价监、知识产权等投诉举报热线)整合工作。2019年12月31日,河南省新的12315话务平台正式上线运行,消费者投诉可以通过12315一线直达反映各种消费问题。

数据显示,2019年全省12315热线共受理诉求75.93万件,同比增长9.70%;累计为消费者挽回经济损失7828.9万元。

消费者投诉热点主要集中在食品安全、日用百货、汽车消费维权、餐饮住宿、装修建材服务等方面。

食品投诉8万余件

全年共受理普通食品(非保健食品)投诉举报80334件,主要问题集中在:关于食品本身存在质量问题

的投诉,具体包括生产或经营过期、变质、失效的食品,非法添加了食品添加剂、药品、保健食品、非食品原料等;关于预包装食品的标签、说明书存在瑕疵的投诉,标签瑕疵主要是“漏标”,即标签、说明书的标识遗漏必要信息,还有就是“错标”,即标签、说明书的标识存在错误。

百货投诉数量增多

全年共受理日用百货类投诉27443件,投诉的主要问题有:质量问题,如衣服掉色、掉毛、起球、开线、尺码不符合标准,皮鞋、运动鞋脱胶、脱跟、断底、泛硝,所购鞋服为假冒伪劣产品等;出现质量问题商家不予退、换货,不履行“三包”责任等;以不实宣传手段销售产品,虚假标注面料成分和含量等。

汽车消费维权难

全年共受理涉及汽车及零部件的投诉达14906件。汽车消费贷款仍是投诉热点,主要表现在汽车销售公司强制要求消费者在指定的汽车信贷担保公司办理贷款或办理不合理的高额汽车保险;汽车信贷担保公司在办理汽车贷款前未如实告知消费者其贷款内容,未提供正规信贷凭证,或通过各种手段借口消费者违约,从而让消费者承担不合理的损失。

文娱健身投诉渐热

全年共受理涉及文化娱乐健身服务的投诉9173件,被投诉主体包括影院、健身房、儿童游乐场所、KTV、网吧等消费场所,一是强制搭售零食套餐;二是发卡单方面设置会员卡充值“下限”,强迫消费者多充值;三是预付卡余额不退、擅自关门歇业不退卡等。

美容美发服务套路多

全年共受理涉及美容美发洗浴服务的投诉6123件,主要问题有:片面夸大美容产品或服务的效果;以“打折”或“免费美容”诱导消费者,在服务过程中变相强制消费;

生活美容机构超范围经营,医疗美容技术服务质量引发争议要求赔偿难;预付消费中办卡容易退卡难,发卡方不履行约定和承诺、不平等条款限制消费者权利、擅自关门歇业甚至卷款跑路终止服务等。

饭店加收“开瓶费”

全年共受理涉及餐饮住宿服务的投诉6024件,主要问题有食物过期或变质,餐饮店禁止自带酒水、加收“开瓶费”、价格过高、菜品缺斤少两;网上预定付款后被经营者告知未预留房间或临时加价,实际入住的房型、规格与网络宣传图片不符等;餐饮服务环节经营不规范、未经许可从事餐饮服务活动。

装修建材以次充好

全年共受理装修建材质量及家装服务投诉共计3728件,主要问题:装修合同存隐患,部分装修公司未使用规范合同文本,而消费者在签约时忽视对合同条款的审核,装修质量标准、建材规格、质量、价格、付款方式、施工期限等约定不详;建材质量不合格,多数消费者对建材不太了解,无论自购或委托施工方采购,都容易遇到以次充好、假冒伪劣的情况,质量无保障;室内空气难达标,装修后,室内有害物质浓度超标,而装修公司和家具商等各执一词,检测难、责任划分难,部分经营者拒绝为消费者解决问题。

电信服务强制收费

全年共受理电信服务投诉共计2080件,主要问题有套餐资费不明确、告知不翔实、收费名目繁多且强制收取,运营商擅自更改套餐或开通增值服务;运营商强制规定老号码不能享受新套餐、套餐只能升不能降;办理宽带必须新手机号码才能使用、宽带达不到宣传和承诺的运行速度;消费者个人信息泄露严重,骚扰电话、垃圾短信过多。

郑州发布多项惠企政策

编辑/徐博

近日,记者从郑州市发改委了解到,郑州市已对外发布《郑州市疫情防控支持企业发展政策摘要》,从财政、金融、税费、土地、用工、环保、农业、工业、建筑业、服务业等10个方面推出支持企业发展的最全政策。

其中,在财政政策方面,减免中小微企业房租。2020年2月11日起5个月内,受疫情影响不能正常经营的中小微企业承租市级全额供给的行政事业单位出租房屋的,实行房租“两免三减”政策,前2个月房租全免,后3个月房租减半。此外,符合条件的疫情防控重点保障企业可以享受人民银行通过专项再贷款支持金融机构提供优惠利率信贷支持和中央财政、省财政的贴息。

在税费政策方面,取得政府规定标准的疫情防治

临时性工作补助和奖金免征个人所得税;对省级及县级以上人民政府规定的对参与疫情防控人员的临时性工作补助和奖金,比照执行;对疫情防控重点保障物资生产企业全额退还增值税增量留抵税额。对纳税人运输疫情防控重点保障物资取得的收入,免征增值税等。

工业政策方面,支持扩大疫情防控物资生产。对疫情期间扩大产能或转产急需疫情防控物资的企业,按照新购生产设备投资额的50%给予补贴;实施技术改造的企业,按技改新增设备投资额的80%给予补贴,每家企业最高补贴100万元。

服务业政策方面,市财政设立1亿元出口退税资金池,外贸企业可申请使用出口退税资金池资金。市财政向郑州中小企业担保有限公司注入资本金1亿元,专项用于开展“外贸贷”业务。

郑州暂停清明节现场祭扫

编辑/徐博

近日,记者了解到,《郑州市民政局关于清明祭扫服务管理的通知》已下发,其中明确:全市所有公墓、陵园、骨灰堂等殡葬服务机构,继续暂停市民群众现场祭扫活动;暂停组织社区集体公祭、植树葬等群体性活动。恢复时间另行通知。

通知还指出,各公墓、陵园、骨灰堂由工作人员代为开展一次集体祭扫。有条件的公墓、陵园,开展网上祭扫和代祭活动。

据介绍,该通知是根据《国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制关于进一步做好民政服务机构疫情防控工作的通知》精神,结合郑州市目前疫情防控形势,为有效避免人员聚集,减少交叉感染,遏制新冠肺炎疫情的扩散蔓延,经郑州市新冠肺炎疫情防控领导小组办公室同意发布的,请各有关单位遵照落实。

主管主办 河南日报报业集团
出版编辑

河南今日消费文化传媒有限公司

总编辑 王饶
副总编辑 王熙珩
副总编辑 王春利
视觉总监 阮卫
采编总监 刘磊
发行中心主任 张磊
房产部总监 王新峰

房产事业部主任 兰丽
房产事业部副主任 高静静
房产事业部主任 郭艳艳
家居家电事业部主任 孔怡敏
金融事业部主任 何佳
金融事业部副主任 卓芳
汽车事业部主任 钟新
旅游事业部主任 李明明

零售价 5元
全年订阅价 220元

旅游事业部副主任 王楠楠
3C教育网络事业部主任 魏铎
时尚百货事业部主任 齐亚婷
医疗健康事业部主任 芦利苹
酒类事业部主任 韩修
食品事业部主任 毋胜利
食品事业部副主任 曲建磊
云鹊桥部主任 孔二秋

订报热线 0371-65795901
发行 今日消费发行部
印刷 河南日报报业集团印务中心
国内统一刊号 CN41-1364/F
广告经营许可证 4100004000129

电话 400-114-0371
传真 0371-65795265
地址 郑州市农业路东段28号报业大厦1608室
邮编 450008

本刊常年法律顾问
河南裕达律师事务所首席律师 王廷玉
电话:13949008519