

2024年綦江区消费维权报告出炉

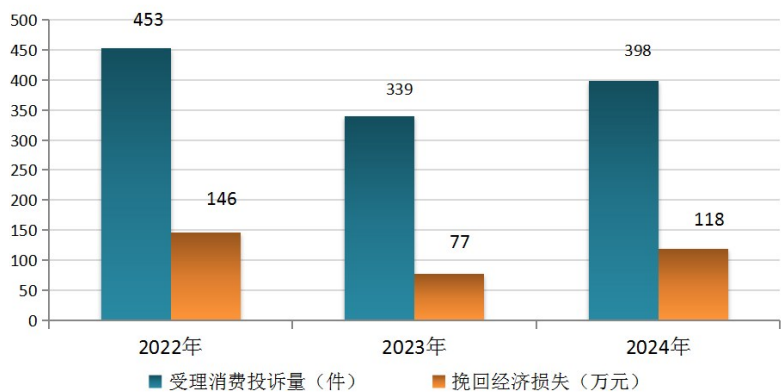
这些坑，你踩过吗？

綦江区消费者权益保护委员会(以下简称“綦江消委会”)日前发布《2024年度消费投诉分析报告》。根据报告,2024年,綦江消委会全年共处理消费者投诉398件,同比增长17.4%,为消费者挽回经济损失118万元。其中,食品类投诉连续领跑商品类榜单,生活服务类预付式消费纠纷成维权难点。以下从投诉总体情况、问题分类及热点领域展开分析。

一、年度投诉数据:挽回损失超百万元 维权咨询量攀升

2024年,綦江消委会处理消费者投诉量达398件,较2023年增长17.4%。通过调解纠纷,全年为消费者挽回直接经济损失118万元,其中针对经营者欺诈行为的5起投诉实现加倍赔偿,赔付金额4610元。此外,全年接待消费者来访及电话咨询860人次,较往年同期增长明显,反映出公众维权意识持续增强。

近年消费投诉量和挽回经济损失情况

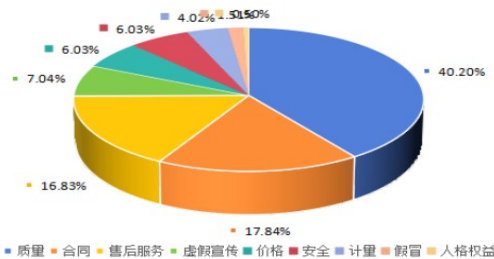


二、投诉结构分析:质量与合同问题占比近六成

(一)投诉性质:质量问题居首

从投诉性质分类看,质量问题以40.20%的占比位列第一,合同问题(17.84%)和售后服务问题(16.83%)紧随其后,三者合计占投诉总量的74.87%。虚假宣传、价格争议及安全问题分别占比7.04%、6.03%和6.03%。值得注意的是,所有投诉类型同比均呈上升趋势,消费环境治理面临持续压力。

投诉性质分类占比



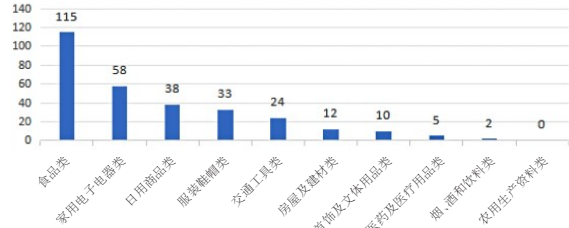
投诉性质分类占比变化情况表

投诉类别	2023年投诉量占投诉总量的比重(%)	2024年投诉量占投诉总量的比重(%)	比较结果(百分点)
质量	22.42	40.2	↑ 17.78
售后服务	12.68	16.83	↑ 4.15
合同	14.45	17.84	↑ 3.39
虚假宣传	4.13	7.04	↑ 2.91
计量	3.24	4.02	↑ 0.78
价格	2.65	6.03	↑ 3.38
假冒	1.48	1.51	↑ 0.03
安全	1.48	6.03	↑ 4.55
人格尊严	0.3	0.5	↑ 0.2

(二)商品服务类投诉:食品类占比近四成

商品类投诉共297件,占总投诉量的74.62%。其中食品类投诉115件(38.72%)、家用电器类58件(19.53%)、日用品类38件(12.79%)、服装鞋帽类33件(11.11%)及交通工具类24件(8.08%)位居前五。服务类投诉101件中,生活与社会服务类占比34.65%,集中于餐饮、美容、教育培训等领域。

商品大类投诉量图

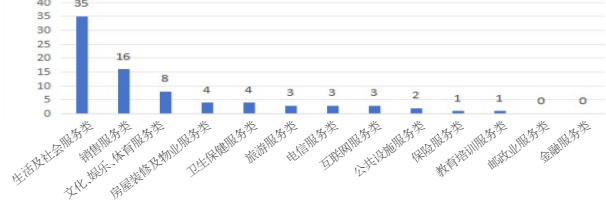


三、维权热点聚焦:食品安全与预付式消费乱象突出

(一)食品类投诉仍居榜首

食品类商品以115件投诉量蝉联商品类投诉榜首,主要问题集中在两方面:其一,伴随市场主体激增与食品种类多样化,消费者对安全标准提出更高要求;其二,部分商家管理疏漏导致食品过期、变质或混入异物,暴露出食品安全制度执行短板。

商品大类投诉量图



四、消委会提示:警惕陷阱 理性消费

随着人们消费水平的提高,加之市场上各式各样的营销方式,各种办卡、购券等消费方式日益繁多,谨记以下几点:

- 看清资质:**消费前,要求商家提供营业执照、经营许可证等,是否具有合法的经营资质。
- 保留证据:**支付订金、定金或者预约金、诚意金等时,要求商家提供收据,特别是通过现金的方式支付时,一定要见收据。
- 理性消费:**消费者要控制消费心态,防止冲动消费。商家往往利用打折、限购等营销手段吸引消费者,人

们很容易贪图便宜、跟风抢购,消费者一旦付款,就承担一定的资金压力。如果出现消费纠纷,就容易造成时间、精力、金钱的耗资。

- 诚信经营:**广大经营者要促进与消费者的和谐、信任关系,做诚信经营的商家,合法经营,共同维护市场秩序,保护消费者合法权益。

当出现消费纠纷时,应及时拨打“12315”或微信、支付宝搜索“全国消协智慧315平台”,向市场监管部门或消费者权益保护委员会投诉。

典型案例

案例1

过期食品零容忍

铁腕护苗守未来

【案情简介】

2024年9月12日,消费者罗女士在重庆市綦江区三江街道某母婴店(以下简称经营者)购买了一盒399元的过期DHA藻油N-乙酰神经氨酸凝胶糖果,生产日期2022年09月03日,保质期至2024年09月02日。然而自己未满一岁的孩子已经食用2个多月,罗女士认为近日孩子肠胃细菌感染与其有关联,于是2024年12月10日到綦江消委会三江分会进行投诉,要求商家赔偿精神损失费2万元。

【处理过程及结果】

接投诉后,工作人员随即开展调查,依据支付记录、销售台账,经营者最终承认销售过期DHA,但提出细菌感染可能由其他饮食或环境因素导致;工作人员现场以法说理,耐心调解,最终经营者向消费者赔偿12000元,赔偿款项当日全

额到账,消费者书面确认纠纷终结。经营者售卖过期食品问题移送市场监管局立案查处。

【案例评析】

消委会在接到投诉后,积极履行职责,介入调解,为消费者和商家提供了一个沟通协商的平台,促使双方达成赔偿协议,有效解决了消费纠纷,维护了消费者的合法权益,充分体现了消委会在面對纠纷时快速响应消费者诉求、从严处置经营者违法行为的决心。

【消费提示】

广大消费者在购买食品时要仔细查看生产日期、保质期、保存条件等,并且保留好购物小票、支付记录等票据,遇到纠纷后及时维权。商家应履行好义务,定期查验商品,避免销售过期食品,共同保护好消费者的合法权益。

案例2

预付式消费纠纷频发

消费者如何维权

【案情简介】

2024年8月5日,消费者李女士通过电话向綦江消委会反映,自己在某美容店目前还有19000多元未消费,由于未达到预期效果,于是想退还未消费费用,该店老板以未收到费用为由拒绝退费。

【处理过程及结果】

接投诉后,綦江消委会联系双方了解情况。经调查,该店2023年发生转让,未签订纸质转让协议,也未发布相关转让信息,未征求消费者同意。綦江消委会于2024年8月6日通过电话方式组织调解,经工作人员耐心细致的调解,向被投诉人普及《消费者权益保护法实施条例》的法律知识,被投诉人也意识到自己所承担的责任,最终同意退款,考虑到部分折损,经过双方协商,被投诉人同意退还12000元,分3个月退还给李女士,在之后的三个月中,区消委会按时监督被投诉人退费履行情况,最终为消费者挽回经济损失,消费者对处理结果表示满意。

【案例评析】

本案是一起典型的美容行业预付式消费问题,区消委会火速调解,在短时间内化解此次纠纷,维护了消费者的合法权益。2024年7月1日正式实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》对于预付式消费合同、退款问题、变更经营者、停业迁移等都作了详细的规定,对于维护消费者合法权益有着重要意义。

【消费提示】

预付式消费是一种常见的商业模式,美容、教育培训、餐饮住宿、汽车保养、手机话费、游戏充值、休闲娱乐等都存在预付式消费纠纷的影子,商家在宣传时大肆通过承诺提供各类优质服务、费用优惠、充值送礼等方式诱导消费者进行充值,在使用的过程中还会设置各种限制,如加收费用、限制使用范围等。广大消费者在充值时金额不宜过多,要与商家签订正规合同,约定好权利义务、退款条件、使用范围等。

案例3

旅游订金退不了

消委助力解民忧

【案情简介】

2024年6月19日,何女士等9名消费者来到綦江消委会办公室,反映2023年9月9日,他们在东溪镇参加了一个介绍旅游的座谈会,支付100元订金购买去三峡大坝旅游的名额,发团的时候再补交一千多元,何女士等9名消费者通过现金的方式支付了订金,之后联系该公司工作人员一直推脱。消费者辗转多地,先到该旅行社,旅行社告知说负责这件事的工作人员陈某已离职,他们不知情;之后又来到该离职工作人员的地方,都协商未果,最后来到綦江消委会。

【处理过程及结果】

接投诉后,綦江消委会立即出动工作人员到旅行社了解情况。经调查,该公司老板王某承认确实于2023年9月和陈某一起在东溪镇开展过宣传活动,并且收取了几名消费者的订金,收取的费用都用于请讲师等开销,并未到公司账户,之后由于负责这件事的人员陈某从该公司离职,导致工作搁置,几名消费者的费用打水漂。经过消委会工作人员多次沟通协调,最终陈某和王某同意各付450元,共计900元,退还消费者。考虑到几名消费者均住在东溪镇,年龄都较大,为避免消费者来回奔波,于是将经营者退还的费用交给东溪镇分会工作人员,直接通知9名消费者到东溪分会领取,减轻消费者维权成本。

【案例评析】

本案是一起典型的旅游行业的预付式消费问题,随着疫后经济的不断复苏,消费活力提升,人们对于外出旅游产生了更强的消费欲望。依

据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条【对经营者预收款违约的规定】:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

【消费提示】

- 选商家:优先选择资质齐全、口碑良好、经营时间长的旅行社。
- 看合同:仔细阅读合同条款,明确定金、尾款支付方式与时间,行程安排、退改政策等细节。对模糊不清或不合理条款,要求商家解释清楚并修改。像某些合同中对退改的高额扣费规定,消费者要格外留意。
- 慎付款:选择正规支付渠道,如银行转账、第三方支付平台等,留存支付凭证,便于日后维权。避免向私人账户付款,以防资金无法追踪。
- 留证据:保留与商家沟通的聊天记录、宣传资料、合同文本等。一旦发生纠纷,这些都是有力证据。
- 速维权:若商家出现异常,如联系不上、拖延服务等,立即向消委会或相关监管部门投诉,维护自身合法权益。



本版文图/綦江消委会提供



到綦江客户端



綦江日报数字报



綦江发布公众号



婧文评说



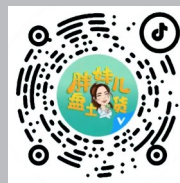
红姐教育说



文明綦江



勸是綦江



胖妹盘土货