

上半年 12315 受理消费者诉求 22262 件

食品类投诉居首位

□记者 窦娜

本报讯 7月9日,记者从市市场监管局获悉,上半年全市各级12315工作机构共受理消费者诉求22262件,比去年同期增加9047件,同比增长68%。其中,受理消费者咨询15781件,投诉4114件,举报2367件,为消费者挽回经济损失568.97万元。

“诉求量较上年大幅增加是因为部门机构整合,食品、药品、计量等职能的并入,投诉范围拓宽,投诉量增大。”市12315工作人员介绍,随着市场监管部门对消费者权益保护工作力度的加大,消费投诉举报渠道进一步畅通,目前已基本形成以投诉热线12315电话为主要诉求方式,互联网平台、微信小程序、手机APP相互补充等多渠道、全方位24小时受理的消费维权模式,满足了不同年龄层消费者的需求。

食品类投诉居首位

从受理的消费者投诉性质看,上

半年受理的消费投诉中,食品类投诉899件,占商品类投诉总量的31.23%,居首位。存在的问题主要是购买食品有异味、过期、配料表不符合国家标准等。

投诉量居第二位的是服装鞋帽类,共有208件,问题主要反映在服装鞋帽质量不好,出现掉色、严重起球、开胶、开线等问题后退换难。

与此同时,房屋类、交通工具类、医疗器械类投诉较多。房屋纠纷主要集中在房产开发商未按约定时间交房、虚假宣传、不按承诺退款、无证预售等。交通工具类投诉则集中在商家未按约定提供车辆、临时加价、强制销售保险、不给合格证、维修质量不理想、价格不透明等。医疗器械类投诉多为疫情期间购买的口罩涉嫌假冒、口罩价格上涨等。

餐饮类投诉大幅增加

上半年,服务类投诉1238件,占投诉总量的30.1%,排名前三位的是餐饮服务,美容美发、洗浴等居民服务,电

信服务。

餐饮服务主要涉及商家拒绝消费者使用团购券、未消费退款难、食物安全等问题,尤其是在疫情期间退年夜饭定金、办理预付卡后商家倒闭导致卡内余额无法退还等。

美容美发、洗浴服务和文化娱乐服务投诉中,主要包括预付费侵权、商家无法提供合适的场所、服务,以及服务达不到应有的效果等问题。

电信服务被消费者诟病的有:手机资费透明难,“静默开通”“静默扣费”,让消费者不易察觉;开通容易取消难,手机资费不合理;入网容易转网难,通话和网络信号差,转网门槛高;买套餐容易改套餐难,限制用户更改套餐;骚扰、诈骗电话取缔难,垃圾短信无法退订成功等。

举报量快速增长

随着消费者维权意识的不断加强,上半年各类举报案件快速增长,举报热点主要集中在广告违法、价格违法、不正当竞争。

广告违法主要问题是经营者涉嫌虚假宣传,使用“第一”“最”“首选”等绝对化用语,夸大产品效果。另外,利用店堂彩页以及商品外包装进行虚假宣传的举报也呈上升态势。

价格违法主要是疫情期间,由于口罩等防护用品需求远远大于供给,销售价格一路走高,群众认为是商家在哄抬物价,致使价格举报一直持续不停。

不正当竞争反映在假冒他人注册商标、专利,虚假宣传等。

此外,上半年咨询内容主要以口罩、酒精、网络游戏充值、物业收费,天然气收费,食品质量,疫情期间房租减免,网络培训教育收费,营业执照登记注册、注销及已受理案件处理情况进度等为主。因处于疫情时期,口罩、酒精、食品、药品、米面油等需求猛增,关于医用口罩辨别、酒精销售、药品价格问题咨询较多。



一考生表示要以自己的方式来放松

高考过后聚餐 K 歌通宵上网轮番登场

专家提醒:可放松莫放纵

□记者 黄佳 文/图

本报讯 2020年高考已落下帷幕,记者昨日走访部分考生和家长发现,考生考试结束后忙着聚会、K歌、上网、旅游等,由“紧张备战”模式切换到“考后狂欢”模式。7月9日,记者采访了市第六人民医院精防办副主任、心理治疗师王前勇。王前勇表示,适当放松是有必要的,但一定要选择合适的方式,如果方式不当,不仅会引发身体疾病,还会直接影响心理健康。

小白和小张参加了今年的高考。二人告诉记者,高考过后的当天晚上,他们就和同学一起聚餐、去KTV,把考前“积攒”的压力

释放了出来。

采访中,不少家长认为孩子被课业负担、备考压力弄得精疲力竭,好好放松一下是有必要的。家长张女士表示,高考前一段时间,看到孩子起早贪黑地学习,父母很是心疼,高考结束后她打算带女儿去自驾游。

“高考结束后,疲惫的考生一下子处于放松状态,容易出现考后综合征。”王前勇说,这个时候家长必须对孩子的减压、放松方式正确引导,把握好度,不能让放松变成放纵。考生也要多与家长交流、参加有益的社会活动等,锻炼人际交往能力,为进入大学做好准备。

三门峡考察团 “取经”我市非遗保护经验

□记者 梁照曾 文/图

本报讯 7月8日下午,由三门峡市文广旅局副局长胡中州带队的考察团来到我市,就我市公共文化和非物质文化遗产保护工作方面的成功经验进行学习。

当天,考察团一行参观了市博物馆、市文化馆、市非遗保护中心、周口关帝庙、周口华威民俗文化博物苑等,对周口的公共

文化和非物质文化遗产保护取得的成绩格外赞赏。在华威民俗文化博物苑里,看到馆藏的丰富农耕文物,他们深感震撼。

近两年来,我市城市公共文化建设成效显著,配套设施日益完善,特别是在非物质文化遗产保护方面更是下足了功夫,很多老字号品牌得到及时发掘和保护,非遗传承人主动加入文化建设,贡献突出。



参观周口华威民俗文化博物苑