

# 省消保委发布2023年度受理消费者投诉情况

□ 河北法治报记者 张世杰

生活、社会服务类投诉上升突出、教培机构退费难、直播网购套路层出不穷……日前,省消费者权益保护委员会发布2023年度受理消费者投诉情况,各种投诉纠纷特点突出。全省各级消费者权益保护委员会(消费者协会)共受理消费者投诉27698件,全力支持消费者维权,解决24102件,解决率87.02%,为消费者挽回经济损失1748万元。其中,因经营者有欺诈行为消费者得到加倍赔偿的投诉102件。

## 食品类投诉占投诉总量的15.73%

2023年全省消保委组织共受理食品类投诉4356件,占投诉总量的15.73%,上升幅度较大。主要问题有经营者以次充好、掺杂掺假、非法添加食品原料,售卖过期食品、霉变食品、“三无”食品;虚假夸大宣传,保健食品宣传预防或者治疗疾病;网购生鲜食品不新鲜,网购境外食品无中文标识、标签不符合有关规定;一些社区团购出售低价食品,进货渠道不明,存在安全风险等。

消保委组织建议,经营者应规范生产加工流程,严格执行食品查验和记录制度,做好食品运输及贮存工作;全面履行告知义务,对影响消费者安全、与其购买决策有重要影响的配料情况进行

显著提示,依法处置临期食品,杜绝隐瞒、夸大等不实宣传。消费者要注意选择正规购买渠道,通过社区团购选择食品的,要慎重选择交易对象。

## 生活、社会服务类投诉上升

2023年河北省消保委组织共受理生活、社会服务类投诉3107件,同比上升9.48%,是投诉最多的服务类别。这类消费纠纷集中在餐饮、住宿、美容美发和摄影照片冲洗加工等消费领域。消费者反映主要问题有住宿环境差、存在安全隐患、收费不合理;经营者擅自变更预付费(卡)合同条约,拒不履行之前办卡时约定;变更经营地址、搬迁、停业、装修不告知消费者;美容美发效果与宣传时差异大或产品不安全导致过敏或强制消费等;摄影照片冲洗加工存在不履行合同约定、照片质量效果差等。

消保委组织建议,经营者要依法诚信经营,不断提高商品和服务质量,优化消费环境。消费者选择消费时,不要盲目地因商家优惠较大而忽视潜在风险;核实对方证照是否齐全,经营是否规范;要选择经营规模大、信誉度高的商家,不轻信商家口头承诺。

## 教培机构退费难 谨防培训贷陷阱和停业跑路风险

2023年全省消保委组织共受理培训服务投诉220件,同比小幅下降,但问题依旧突出。消费者投诉的主要问题有因疫情影响,一些办学机构不能按约定提供服务,也不退还费用;有培训机构经营不善,趁机关门停业;培训机构服务质量差,存在夸大教学效果、夸大师资力量、编造用户评价等违法行为;有些培训机构教师无证上岗;随意作虚假宣传、保证性承诺;有些培训机构对某些不符合职业资格考试条件的参训人员,伪造报名资质,承诺保证,事后又以各种借口拒不担责。

消保委组织建议,各培训机构经营者应依法诚信经营,认真履行退款退课义务。如需变更培训协议,双方应当友好协商。消费者要选择合规的培训机构,不轻信口头承诺,在签订合同前,仔细查看合同条款,不要一次性缴纳高额费用,谨防培训贷陷阱和停业跑路风险。

## 以假充真、以次充好 珠宝首饰质量易出纠纷

2023年全省消保委组织共受理首饰及文体用品类投诉702件,其中首饰类投诉392件,占该类投诉的55.52%。主要问题是珠宝首饰以假充真、以次充好,用虚假概念欺骗消费者;经营者告知不明确、不完整,金银首饰由多种成分构成时,容易出现纠纷;金银首饰

维修中,出现超出正常的金银损耗;有些饰品工艺、加工存在质量问题等。还有一些投诉是因为没有统一标准,买卖双方理解不一致而引发退换货纠纷,调解难度十分大。

消保委组织建议,消费者购买珠宝玉石贵重首饰时,要选择正规知名的商店商场、平台网站购买,保留相关证据并索要购物凭证,不轻信虚假宣传、口头承诺。

## 举证难、退换货难 直播网购套路层出不穷

近年来,直播间购物蓬勃发展,与传统网购相比,直播带货展示商品更加直观、互动性更强、价格更加优惠。但是,直播网购套路层出不穷,如直播“演戏”卖货、直播间“特供”商品等,由于直播间购物具有虚拟性,加之消费者与卖方没有当面交易,消费者往往举证难、退换货难,调解处理难。

消保委组织建议,相关直播经营主体应加强对平台内经营者的主体信息披露,采取有力措施制止虚假宣传、假冒伪劣等侵权行为。消费者要尽量选择信誉好的网购平台和正规有营业执照的经营主体,不要轻信带货主播的“表演”,不要被商家“特价”“秒杀”“限量”等营销手段影响。收到商品后要尽快查验,发现问题尽早与商家沟通。

# 石家庄开展纪念“3·15”国际消费者权益日活动

河北法治报讯 (记者 鲍娜军 通讯员 焦强)为进一步规范市场秩序,加强消费者权益保护,3月13日,石家庄市市场监督管理局、市消保委、长安区市场监督管理局等在红星美凯龙和平商场联合开展纪念“3·15”国际消费者权益日和《中华人民共和国消费者权益保护法》实施30周年系列活动。

活动现场,市场监管、行政审批、消保委等多家职能部门和企事业单位的展台整齐排列,陆续有群众前来咨询。市、区市场监管部门工作人员围绕质量、计量、标准、政策法规、合同和价格、知识产权等方面,通过发放宣传资料、提供消费咨询、受理消费者投诉等形式,引导和帮助消费者增强维权意识,提高识假辨假能力。红星美凯龙和平商场负责人代表企业宣读诚信经营倡议书,号召企业诚信经营,共同维护消费者合法权益。消费者代表走进红星美凯龙和平商场消费教育示范基地进行了参观。

举办2024年“3·15”国际消费者权益日活动,既是一次消费者权益保护知识

的宣传活动,也是该市协同共治、全力打造安全放心消费环境的实际行动。接下来,石市各级市场监管部门还将通过多种形式,围绕“激发消费活力”年主题,举办消费维权进商场、进社区、进乡村宣传,开展网络媒体宣传等多项活动,深入宣传消费者权益保护法、《河北省消费者权益保护条例》,引导消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。

2024年,石市市场监管部门还将发挥市场监管综合执法优势,凝聚监管合力,全力营造更加安全放心的消费环境。全面加强食品、药品全链条监管,持续强化工业产品质量和特种设备安全风险隐患排查和监督检查,切实守牢消费安全底线,不断增强群众的消费安全感。持续开展市场监管领域突出问题专项整治行动,严厉打击侵害消费者权益的违法行为。持续开展放心消费创建活动,推动生产经营单位诚信经营,为消费者提供更多品质优良、绿色环保的产品和服务,拉高维护消费者合法权益的标线,不断增强人民群众的消费幸福感。

## 省质检院组织专家为小学生上科普课

# 培养维权小卫士 树立健康消费观



图为质检专家为小学生现场讲解头盔安全知识。

□ 文/图 河北法治报记者 张世杰  
通讯员 毛延锋

3月13日,石家庄经济技术开发区小丰学校迎来了两名特殊的“老师”现场授课,他们是来自河北省产品质量监督检验研究院所属国家体育用品质量检验检测中心的技术专家。在“3·15”国际消费者权益日来临之际,该院组织开展了“质量安全进校园,培养维权小卫士”主题活动,技术专家走进教室为孩子们上了一堂别开生面的产品质量科普和维权课。

课堂上,技术专家图文并茂生动讲解了“3·15”国际消费者权益日的由来和宗旨,通过案例分析、实物展示等形式,向学生们科普了轮滑鞋、运动头盔等产品的质量常识、维护使用和消费维权注意事项,引导学生从关注身边的产品做起,牢固树立质量观、维权观,科学消费、文明消费、

健康消费,进一步增强消费的自我保护意识。

小丰学校五年级1班学生候梦迪表示:“原来我滑轮滑选购头盔的时候只想着结实耐用就行,今天听了专家老师的授课,才知道滑轮滑需要佩戴运动头盔。还有在购买头盔的时候,我学会了需要看准产品标识信息,防止购买到三无产品的假货,并且要留好产品票据,如果发现质量问题,需要到专业的机构进行检测,拨打12315电话进行消费维权,回去也告诉家里人以后多注意这些问题。”

“这次活动增强了学生们的消费权益保护意识,进一步丰富了五育并举的成果。我们会定期开设这样的消费维权课堂,邀请专家老师现场授课,通过多方努力,在孩子们心中牢固树立健康文明的消费观念。”石家庄经济技术开发区小丰学校校长袁晓燕深有感触地说。



为营造良好诚信的市场环境,激发消费活力,临西县人民检察院联合县公安局在“3·15”国际消费者权益日来临之际,开展了以“提振消费信心、确保经营良心”为主题的消费者权益日普法宣传活动。图为该院干警在城区商店查验商品,开展普法宣传。

马士江 宋纯瑾 摄

# 中消协发布100个城市消费者满意度测评报告

新华社北京电 (记者 赵文君)中消协13日发布《2023年100个城市消费者满意度测评报告》。报告显示,2023年全国100个城市消费者满意度综合得分为79.92分,总体处于良好水平,33个城市得分位于全国平均线之上。

这是中消协连续第7年发布城市消费者满意度测评报告。测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中,对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈,是以百分制的形式测度出来的消费者主观感受。

报告显示,100个被测评城市排名总体稳定,47个城市满意度得分提高,城市得分表现和提升数量均优于2022年。无锡、杭州、佛山、苏州、青岛、烟台、深圳、南京、北京、宜昌分列100个城市消费者满意度综合得分第1至第10名。连续7年的城市消费者满意度测评结果表明,社会消费品零售总额越高的城市,消费者满意度得分相对更高。

2023年消费者满意度测评指标体系由3个一级指标、17个二级指标和27个三级指标组成,在3个一级指标中,“消费供给”“消费维权”得分与2022年相比均有较大提升。

中消协组织第三方专业调查机构于2023年第四季度在100个被测评城市同步开展调查,共计回收消费者有效样本61812个。100个城市范围包括直辖市、省会(首府)城市、计划单列市和部分社会消费品零售总额较高的城市。

中消协将分批次向被测评城市通报各城市测评具体结果,并组织地方消协通过专家评议、消费者调研、大数据分析等方式,对进一步提升被测评城市消费者满意度进行深入研究,为推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护体制机制、提升消费者满意度提供有力支持。

# “偷油”又偷税 有些加油站竟然这样干！

□ 新华社“新华视点”记者

在加油站加油,加油机每次少加2%,消费者浑然不觉……“新华视点”记者近期在全国多地采访发现,一些加油站经营人员通过非法安装加油机计控主板,让加油机既可“偷油”又可偷税,严重侵害了消费者利益和国家税收权益。

据了解,市场监管部门综合治理加油机“偷油”作弊,2023年查处加油机作弊违法案件829件,涉案金额10.87亿元,移送司法机关42件。

## 加油机作弊有产业链

在重庆市某区县加油站内,记者随执法人员看到,3台加油机内部各加装了一棕一白2根电线。进入加油站“网络监控系统(模式1)”,点击键盘“Ctrl+Shift+G”后,弹出“设置”界面,通过在此界面设置不同参数,加油机可“偷油”10%甚至20%。

“我们在查处案件时发现,一批流动性很强的‘背包客’(非法技术人员)主动上门,帮加油站非法改装加油机。这些‘背包客’按一把加油枪2000元至5000元不等的价格,将加油枪对应的原计控主板改装为具有‘偷油’功能的作弊主板。”重庆市市场监管综合行政执法总队产品质量支队副支队长黄剑说,这些“背包客”往往选择市场占有率比较高的老品牌加油机进行技术破解,以向更多加油站推销他们的作弊产品。

重庆市某区县涉案加油站负责人说,2022年4月,在“背包客”推荐

下,他花费2万元更换了加油机计控主板配件,通过后台电脑操控,可以一键“偷油”;截至2023年8月案发时,不当获利60余万元。

2023年3月,根据公安部门提供的线索,浙江省江山市市场监管部门检查一家问题加油站时,发现该加油站5台加油机安装了既可“偷油”又可偷税的作弊计控主板。

“经调查,作弊加油机加油时,可以‘偷油’2%,远超国家计量规定的加油机最大允许误差±3%的要求;涉案的加油机还隐藏了11.14万升的销售数据,涉嫌偷漏税90余万元。”江山市市场监管部门工作人员说。

加油机“偷油”偷税,离不开一些厂家或技术人员的支持。2023年3月,黑龙江大庆公安机关在联合执法检查中发现,辖区内某加油站移动加油车存在“偷油”功能。经查,涉案作弊移动加油机系南方某公司生产;该公司在生产移动车载加油机过程中,勾连技术人员实现遥控加油机达到“缺斤少两”功能。自2017年以来,该公司累计向全国多地销售此类作弊加油机4万余台,涉及20余个省份。

案发后,公安部门抓获加油机经销商、加油机使用人员,以及问题加油机生产公司财务、技术、销售等关键环节犯罪嫌疑人26人,成功打掉一家作弊移动加油机生产厂商,扣押作弊移动加油机主板2000余个。

## 问题加油机一键作弊监管难

根据加油站计量监督管理办法,加油机使用过程中,必须接受法定计

量检定机构一年两次的强制检定。同时,根据国家计量检定相关规程,2006年9月8日以后生产的加油机必须加装防作弊装置(自动锁机功能)。有这些监管措施,加油机为何还能“偷油”?

业内人士表示,问题加油机能顺利“偷油”,有的是物理铅封被人破坏,市场监管部门无法及时发现;有的是部分问题加油机原装软件程序有猫腻,但肉眼难以辨别。加上问题加油机具有一键作弊、一键复位或断电清零功能,执法人员面临违法行为发现难、取证难和固证难困境。

“另外,安装了作弊软件的加油机,还可通过清除偏差历史数据方式,实现正常加油,让加油机自锁功能失效。”河南致和司法鉴定中心相关技术人员说。

一些税务干部表示,加油机通过更换具有税务作弊功能的计控主板,可以实现偷税目的。在浙江省德清县,当地一问题加油站通过更换加油机计控主板,隐藏员工加油卡数据,涉及偷漏税营业额达800余万元。

四川省盐亭县人民检察院去年办理了一起加油机“偷油”漏税案件。相关负责人分析,市场监管部门、税务部门分别对加油机计量和税控进行监管,未形成出油总量、加油计量、报税量三方数据监管闭环,导致问题加油机处于监管盲区。

浙江工商大学法学院副教授章安邦表示,通过改变加油机信息系统功能“偷油”偷税的,如果达到一定情形,可以构成破坏计算机信息系统罪、诈骗罪和逃税罪。

## 加大全链条打击力度 让群众不“油”虑

为让群众不“油”虑,国家税收不流失,2023年7月,国家市场监督管理总局、国家税务总局、公安部、商务部等四部门联合印发《综合治理加油机作弊专项行动方案》,决定从2023年8月至2024年7月开展综合治理加油机作弊专项行动。

根据该方案,国家有关部门将聚焦更换计控主板、篡改微处理器代码等突出问题,全面加强加油机监控微处理器等关键零部件监管和加油机型式批准、计量检定、安装、维修等环节监管,斩断加油机作弊黑色产业链;并加强加油机作弊甄别鉴定技术研发应用,从根本上遏制计量作弊、偷逃税等违法行为。

针对问题加油机作弊行为发现难等问题,浙江、重庆等地市场监管部门工作人员建议,加快建立以电子铅封、远程监控、数据联动为主要内容的燃油加油机智慧监管平台建设,特别是将加油站储油罐进出油量、加油计量、报税量纳入实时监控和数据共享范畴,通过大数据比对碰撞,让问题加油机无处遁形。

此外,根据计量法实施细则,使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度和伪造数据,给国家和消费者造成损失的,责令其赔偿损失,没收计量器具和全部违法所得,可并处2000元以下的罚款。多位业内人士认为,2000元罚款难以形成有效震慑,建议提高处罚额度。