

# 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)合同条款,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、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,承诺保过,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%。主要问题是珠宝玉石以假充真、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。

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

□ 文/图 河北法治报记者 张世杰  
通讯员 毛延锋



图为质检专家为小学生现场讲解头盔安全知识。

## “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升万的销售数据,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为破坏,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负责人说。

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。

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、《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

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抽查,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合法权益的违法行为。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。



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的主观感受。

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撑。

新华社北京电 (记者 赵文君)

## 加大全链条打击力度 让群众不“油”虑

为让群众不“油”虑,国家税务总局、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、报税量纳入实时监管和数据共享范畴,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。