

从六大突出问题 看2023年消费投诉新趋势

新华社记者赵文君

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长,直播带货问题突出。2023年,全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件,占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增

至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多,服务领域问题值得关注。服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例,2023年,全国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍,其中合同问题占比18.1%,问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年,市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理,在全国范围内查处不合格电

子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择。

欺骗误导套路多,消费者知情权需要保障。2023年,全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件,同比增长1.7倍。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提高虚假声誉,误导消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导监督下,通过全国12315平台提供消

费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉,也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉,ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解;双方和解不成的,消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力,全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台,与消费者直接解决消费纠纷583.5万件,累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条、公示率达92.7%。公示后,消费投诉平均办结时长12.8天,较上一年同期提速5.6天;全国平均调解成功率提升4.1个百分点,投诉总量环比下降11.7个百分点。

新华社北京3月14日电

商务部： 坚决反对单边贸易保护主义行为

新华社北京3月14日电 美国总统拜登在社交媒体上发帖表示,将研究几个工会组织针对中国补贴造船厂的请愿书。对此,商务部新闻发言人何亚东14日说,中方坚决反对无视世贸组织规则的单边贸易保护主义行为。

在商务部当天举行的例行新闻发布会上,何亚东说,美方有关组织对中方的指责是完全站不住脚的。已有多份报告指出,美国造船业衰落的主要原因是过度保护。中国造船业的发展,得益于企业强化科技创新,加快高端化、智能化、绿色化发展。美方将自身产业发展问题归咎于中国,缺乏事实依据。

“我想强调的是,美‘301条款’系典型的单边主义措施,违反世贸组织基本原则,是对多边规则的公然无视和破坏。美方此前采取的对华‘301条款’措施已被裁定违反世贸规则。”何亚东说,希望美方谨慎决策,不要重蹈覆辙。中方将密切关注有关进展,采取一切必要措施,坚决捍卫自身合法权益。

2023年我国家电服务业 总体规模近万亿元

新华社北京3月14日电(记者邹多为)作为现代服务业的重要组成部分,我国家电服务业在经济社会发展中的地位和作用日益凸显。中国家用电器服务维修协会13日发布的数据显示,根据初步测算,2023年,家电服务业总体规模近万亿元,活跃法人单位数约10万家,服务收入及盈利增长已超过制造和销售行业。

中国家用电器服务维修协会会长刘秀敏表示,近年来,我国家电服务业消费者权益保护显现出一些新特点,比如消费者权益保护意识和能力不断增强,国家政策性保护明显、企业责任明确,政府监管和社会组织监督力度大等。新一代消费主流群体呈现出的消费更加理性、选择更加多样性、体验式场景化和个性化等趋势,也推动了消费者权益保护向消费者权益革新转变。

香港弘扬中华文化 办公室将于4月成立

新华社香港3月14日电(记者谢娅)香港特区政府康乐及文化事务署14日举办弘扬中华文化办公室活动启动仪式,公布工作计划和重点活动。该办公室将于今年4月成立。

香港特区政府行政长官李家超在2023年施政报告中提出成立弘扬中华文化办公室,专责策划及推广中华文化 and 历史的活动。启动仪式上,香港特区政府署理文化体育及旅游局局长刘震致辞表示,弘扬中华文化办公室肩负重要使命,通过利用康文署内部与中华文化和历史相关的丰富资源,策划多元化节目,弘扬中华文化,加强社会各界对中华文化的认识和兴趣。同时它也会联合社会上不同群体,宣扬中华文化,推广爱国主义教育,提升市民的国民认同及文化自信。

弘扬中华文化办公室的主题标志也在活动上公布,是一个由红色立柱和绿色斗拱结构两种元素构成的“華”字。“斗拱是中国传统建筑独有的结构,以此为设计元素,标志着特区政府弘扬中华文化的使命。”刘震说。

香港历史博物馆馆长伍志和介绍未来工作重点时表示,弘扬中华文化办公室成立后,每年将举办介绍国家发展和成就的专题展览,以及超过50项推广中华文化和历史的活动,预计每年将有超70万人次参加。

弘扬中华文化办公室首个活动将于4月至7月在香港历史博物馆举办,展题为“天地之中——河南夏商周三代文明展”。此外,将推出体验式培训的“博物馆馆藏与岭南文化”活动、“历史开箱”工作坊等,学生可以近距离感受博物馆藏品,深度了解传统文化。弘扬中华文化办公室每年还会举办“中华文化节”等活动。

河北三河市燕郊镇爆燃事故 原因初步判断为燃气管道泄漏

新华社石家庄3月14日电(记者王民)14日16时30分许,河北省三河市燕郊镇爆燃事故调查专家组组长刘福来介绍,爆燃事故原因初步判断为燃气管道泄漏。

刘福来介绍,爆燃事故引爆点的位置位于炸鸡店所在的整体建筑结构,但具体是哪家门店还需后续调查。燃气管道泄漏点距离地表有一定深度,正在精确检测泄漏点。

三河市应急管理局局长纪

宏图介绍,燕郊镇较早地开通了管道燃气,地下管网比较复杂,老的管网已经使用20多年,埋藏最深的位于地下12米,事故调查难度较大,难以确定单点泄漏还是多点泄漏。爆燃事故与部分经营业主操作不当没有直接关系。

13日7时54分,燕郊镇发生因疑似燃气泄漏引发的爆燃事故,造成7人死亡、27人受伤。纪宏图介绍,14日已全面进入事故调查和善后处理工作阶段。



3月13日,应急救援人员在事故现场进行处置救援。新华社发

河北三河市燕郊镇燃爆事故 造成7人死亡27人受伤

新华社石家庄3月14日电(记者王民)河北省三河市应急管理局14日凌晨1时许发布情况通报称,13日7时54分,燕郊镇一商户发生因疑似燃气泄漏

引发的爆燃事故,事故造成7人死亡、27人受伤。截至目前,现场清理已基本完成,伤者全部送往医院救治,其中14人已经出院。

叙利亚动荡十三载 中东和平出路何在

其GDP仍未恢复到2010年水平。

为何中东地区久久无法走出动荡的漩涡,血与泪的教训已经让这里的人们得到了答案。

中东之伤,源于美国的干涉。自2003年,美国绕过联合国安理会入侵伊拉克,摧毁伊拉克国家机器,打破当地政治秩序和社会稳定,为恐怖主义提供温床。2010年起,在美国策动下,突尼斯、埃及、利比亚、也门等多国卷入所谓“阿拉伯之春”,国家发生内乱,经济民生遭受沉重打击。

伊拉克政治分析人士纳杜姆·阿卜杜拉说,美国推动的所谓的“民主政治进程”使伊拉克陷入长期的社会分裂、党派冲突,消耗了伊拉克的国家资源,侵犯了伊拉克民众的人权。埃及玛特和平、发展与人权组织负责人艾曼·奥凯勒指出,长期以来,美国为维护其霸权地位,将“民主”“人权”

作为干涉别国内政的武器,煽动“颜色革命”,是“阿拉伯之春”的幕后黑手。

中东之困,源于美国的非法制裁。去年2月,土耳其南部靠近叙利亚边境地区发生强烈地震。美国长期对叙利亚实施非法单边制裁,极大加剧了叙利亚本就严峻的经济民生困难,令叙利亚在天灾面前更为脆弱。

叙利亚贸易律师阿马尔·优素福说,美国通过制裁和封锁对叙利亚发动“经济战”,试图削弱民众对政府的支持,“经济战”给叙利亚普通民众带来的伤害更大。

美国的目的是什么?埃及阿拉伯与国际事务专家穆斯塔法·阿明一语道破:美国在中东的存在和其中东政策一直都是在维护美国霸权,以确保阿拉伯各国对其“效忠”,并攫取这些国家的财富,特别是石油。

去年5月,第32届阿盟峰会在沙特阿拉伯西部海滨城市吉达举行,叙利亚总统巴沙尔时隔12年重返阿盟峰会。峰会上,沙特王储兼首相穆罕默德强调,和平、团结、合作和建设符合阿拉伯国家人民的利益,“我们不会让本地区成为冲突地区”。

埃及学者阿明说,阿拉伯国家联盟大家庭重新接纳叙利亚是一个勇敢的决定。中东是世界的一部分,世界在变化,中东也在变化。

一年前,在中国斡旋下,中东地区两个大国沙特和伊朗实现历史性和解,中东地区随之掀起“和解潮”。卡塔尔与巴林、阿联酋、叙利亚与突尼斯、沙特、土耳其与埃及等纷纷复交或实现关系正常化。沙伊和解让中东国家增强了通过对话协商解决矛盾、追求和平稳定的信心。(参与记者:程帅朋、冀泽、董修竹、李芮)

分类广告 小投入 大回报

广告热线:2963992 2963993

遗失声明

茂名市禁毒社会工作服务中心
遗失民办非企业单位登记证书正本,证号:52440900MJL920453R,现声明作废。

2024年3月15日

遗失声明

化州市合江镇周亚水产品店
遗失营业执照正、副本各一本,统一社会信用代码:92440982MA50DCDG34,现声明作废。

2024年3月15日

遗失声明

赖泽勇遗失身份证一个,证号为:
440981198205154958,签发日期:2017年11月10日,遗失日期:2018年1月8日,现声明作废。

遗失声明

茂名市骏丰汽车运输有限公司遗失粤
K1347挂车的道路运输证,证号:粤交运管
茂字002696271号,现声明作废。

催 告

我公司承建施工的石化苑项目八区项目属我公司施工承包范围内的工程内容已完工进入收尾结算阶段。为此我公司特此催告,请本项目材料供应商、施工班组及后勤管理人员,凡有材料款及劳动工资尚未支付的,在见本催告后十个工作日内(即2024年3月15日至2024年3月25日)凭本人身份证原件、结算清单、材料采购合同、欠据等资料凭证到本公司工程部申报(联系人:杨耀明,联系电话:15016669728,逾期不前来申报的,我公司视为该项目已采购的材料款及工人工资已支付完毕。特此催告,谢谢合作!

广东兆达建工集团有限公司

2024年3月15日