

“3·15”
国际消费者权益日

你在买买买的道路上被“套路”了吗？

□ 记者 张铮 通讯员 魏建民

核心提示

拒绝套路，明白消费！恰逢“3·15”消费者权益保护日到来，刚刚过去的2021年，我们身边哪种类型消费投诉最多？哪些消费维权案例与市民生活息息相关？

3月13日，记者从许昌市市场监督管理局12315指挥中心了解到，2021年市场监管部门共为消费者挽回经济损失432.84万元，罚没金额35.52万元。消费投诉仍主要集中在日常消费纠纷，如经营者与消费者约定的履行、服务质量等。



2018年3月15日，河南许昌，一位儿童在“3·15”国际消费者权益日假冒伪劣产品展示台前。资料图片由记者牛书培提供

【消费者投诉】

2021年共接收投诉举报咨询5.1万件

消费者贾女士在东城区某网店定制了一款灰黑色假发，收到假发后，她发现假发中掺杂有红色头发，与订单不符，要求退货，网店推三阻四不退款；消费者徐先生在禹州市某农牧发展有限公司购买了一批花生草料，回家打开包装后发现草料有大量霉变；消费者王先生在禹州市某4S店购买了一辆SUV汽车，行驶一万公里后发现变速器出现问题，连续更换两次变速器后问题依然没有解决，多次找商家协商无果……

2021年，许昌市全国12315平台共接收各类投诉举报咨询5.1万件，同比上升23.75%。其中，投诉1.13万件，同比上升121.1%，占比22.15%；举报0.37万件，同比下降24.62%，占比7.32%；咨询3.59万件，同比上升15.47%，占比70.53%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失432.84万元，罚没金额

35.52万元。

其中，全国12315平台共接收投诉1.13万件，受理7837件；调解成功4114件；“诉转案”86件；办结1.09万件，按期办结率80.55%。

12315平台共接收举报3732件，同比降低24.62%。其中案件办结3693件，按时办结率98.95%，罚款金额0元，没收金额35.52万元。

12315平台共接收咨询3.59万件，从咨询问题的类别来看，咨询量较大的问题主要有消费维权知识（1.87万件）、非市场监管系统（1.56万件）、市场主体登记注册（442件）、投诉举报处理（280件）、其他市场监管系统问题（219件），合计占比98.07%。

从咨询问题的增速看，咨询量增长较快的问题主要有不正当竞争监管、市场主体登记注册、特种设备、化妆品等。

【举报热点】

消费者投诉广告违法行为占比大

价格不菲的保健食品和保健药品未必真的“保健”。在许昌市市场监督管理局12315指挥中心发布的2021年典型消费维权案例中，其中有一条就属于虚假宣传，严重侵害消费者的公平交易权和知情权。让我们还原一下这个典型的消费案例。

2021年9月15日，赵先生到禹州市消费者协会投诉，称经营者通过讲课、发放礼品等手段虚假宣传，吹嘘蜂产品能治高血压、糖尿病、痛风等多种疾病，引诱她母亲在禹州市某蜂产品宋庄店购买了12050元的蜂产品，存在欺诈行为，要求退款。

禹州市消费者协会根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条“经营者与消费者进行交易，应当遵循

自愿、平等、公平、诚实信用的原则”和第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”的规定，经调解双方达成一致意见：商家退还12050元货款。

根据许昌市市场监督管理局12315指挥中心发布的2021年消费维权分析来看，举报量较大的问题主要有：广告违法行为（2049件）、食品问题（431件）、侵害消费者权益行为（332件）、产品质量违法行为（293件），合计占比83.2%。

举报增长较快的问题有标准化违法行为（增长275%）、生产许可违法行为（增长122.22%）、网络交易违法行为（增长117.65%）、食品问题（增长111.27%）、地理标志违法行为（增长100%）。



许昌市工商局12315申诉举报指挥中心工作人员的日常业务量激增。资料图片由记者牛书培提供

【ODR企业】

ODR机制介入，高效解决消费纠纷

ODR企业是指在县区市场监管部门指导监督下，通过全国12315平台ODR系统提供消费纠纷在线解决服务的企业。消费者向全国12315平台发起投诉时，可自行选择由ODR企业优先介入处理，被投诉企业将在10个工作日内与投诉人进行协商和解，和解不成的，投诉人可以向市场监管部门进行投诉。

与传统调解方式相比，ODR机制省去了消费投诉的流转程序，维权时效性进一步提高，实现消费维权“最多跑一次”，甚至“一次不用跑”。

企业入驻全国12315平台后，消费者通过电脑、手机APP、微信公众号等多种渠道，登陆全国12315互联网平台的ODR系统进行投诉，ODR企业会有专人负责受理，将消费者诉求反馈到企业内部进行及时解决。

许昌市市场监管局积极引导企业认真履行消费维权主体责任，确保ODR企业发挥示范引领和标杆作用，

促进消费维权更加便捷化，营造规范有序的消费市场环境。

截至当前，该平台共有55家在线纠纷调解企业。2021年，ODR企业新增21家，接收消费者投诉13件，占投诉总量0.12%，办结13件，办结率100%，同比提高0个百分点，环比上升0%；和解成功8件，和解成功率61.54%，同比降低20个百分点，环比降低20%，平均处理时长125.17天，较传统模式缩短了5.46天，有效提高了消费者满意率。

同时，该平台提供了PC端、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序和城市服务等多种投诉渠道。其中，PC端共接收投诉举报312842件，占比50.58%；微信接收投诉举报97633件，占比15.79%；APP接收投诉举报121306件，占比19.61%；支付宝小程序接收投诉举报8350件，占比1.35%。大部分消费者选择通过电脑PC端投诉，APP、微信、支付宝等移动端形成了有益补充。