

# 去年12315接收消费诉求9万余件,挽回经济损失393.8万余元 哈尔滨市消费投诉 食化药械类居榜首

□本报记者 李佳琪

记者从哈尔滨市市场监管局了解到,2022年,全市市场监管系统及时受理,依法办理,有效保障了消费者来电诉求“件件有落实,事事有回音”,全年12315热线平台累计接听接收各类投诉举报事项92334件,平台登记率100%,转办率100%,区、县(市)局按时办结率100%。为消费者调解争议挽回经济损失393.8万余元。

从投诉事项涉及问题看,2022年涉及市场监管各类诉求主要集中体现在产品质量、食品安全、合同约定、市场价格、不正当竞争、商标广告等方面;从举报事项涉及问题看,2022年涉及市场监管各类诉求主要集中体现在产品质量、食品安全、合同违约、价格违法、计量违法、商标违法、广告违法及违反登记管理行为等方面;从涉及行业领域看,2022年涉及市场监管各类诉求主要集中体现在四品一械、互联网服务、餐饮住宿、服装鞋帽、家用电器、通讯产品6个方面。



## 1 食化药械类

涉及食品、药品、保健食品、化妆品及医疗器械等市场监管事项24960件。

**■主要反映问题:**个别商家涉嫌销售混有异物及超过保质期食品;个别商家涉嫌存在夸大宣传行为,如宣传时使用绝对化用语;个别商家涉嫌销售“三无”食品;商家涉嫌存在未明码标价等违法行为。

**案例:**消费者王先生在通河县富强街食品专卖店购买了价格为400元的无骨鸡爪,收货后发现鸡爪包装袋上未标注厂名、厂址等信息,王先生认为商家涉嫌销售“三无”食品,要求核查处理。经通河县市场监管局核查,没收商家违法所得,并处以5000元罚款。

## 2 互联网服务类

涉及互联网服务类市场监管事项12374件。

**■主要反映问题:**网络经营者销售的商品涉嫌存在质量问题;自媒体平台涉嫌使用绝对化用语等违反《中华人民共和国广告法》规定行为;电商平台涉嫌不履行或不完全履行“三包”义务。

**案例:**消费者曹先生反映延寿县一米业有限公司,通过网站销售糯米时,宣称“公司具有国际顶尖技术水平的检测设备”,曹先生认为商家涉嫌违反《中华人民共和国广告法》相关规定。

经延寿县市场监管局核查,责令商家整改,并处以6900元罚款。

## 3 餐饮住宿类

涉及餐饮住宿类市场监管事项4996件。

**■主要反映问题:**个别餐饮场所提供有异物食品引发投诉;个别商家涉嫌超范围经营或无照经营行为;个别餐厅涉嫌存在低标高结等违价收费行为。

**案例:**消费者郭女士反映通河县一烧烤店涉嫌超范围经营行为,要求核查处理。经通河县市场监管局核查,责令商家整改,并处以500元罚款。



新晚报制图  
宋占晨



## 4 服装鞋帽类

涉及服装鞋帽类市场监管事项3497件。

**主要反映问题:**个别商家不履行售后“三包”义务;个别商家涉嫌无照经营行为;部分商家涉嫌销售假冒商品。

**案例:**消费者张先生在尚志市步行街某鞋城购买了一双价格为540元的皮鞋,穿着中皮鞋存在断底问题,要求核查处理。经尚志市市场监管局核查,责令商家为消费者更换新鞋。

## 5 通讯产品类

涉及通讯产品类市场监管事项1358件。

**■主要反映问题:**商家销售的新机存在死机、异响、闪退、卡顿等性能故障;个别商家涉嫌销售“三无”手机;个别商家涉嫌夸大宣传行为。

**案例:**消费者崔先生通过观看广告购买了一部手机,收货后发现手机功能与宣传不符,要求核查处理。经南岗区市场监管局核查,责令广告停播,并处以罚款及没收广告费用6.5万元。



## 6 家用电器类

涉及家用电器类市场监管事项1099件。

**■主要反映问题:**消费者购买的家电存在外观受损、主机异响等性能故障;个别商家涉嫌销售“三无”产品。

**案例:**消费者王先生在道里区某家电商场购买了一台价格为799元的电饭锅,使用中电饭锅存在性能故障,要求协调处理。经道里区市场监管局调解,责令商家为消费者退款。



《杨波采耳修脚爱建店人去店空》报道追踪

## 市场监管部门将该店法人列入“异常名录”

本报讯(记者 黄晏君)昨天,本报对位于爱建路的杨波采耳修脚爱建店关门、退卡电话关机导致消费者购买的预付卡余额无法消费和退款一事进行了报道。记者从道里区市场监管部门获悉,春节后市场监管部门已接到20多名消费者投诉杨波采耳修脚爱建店。目前市场监管部门已将其法人列入“异常名录”,执法人员提醒市民,购买商家预付卡需谨慎。

相关报道发出后,道里区市场监管部门非常重视。爱建市场

监管所相关负责人介绍,自从春节过后,执法人员已陆续接到20多名市民投诉杨波采耳修脚店,都是购买预付卡后因该门店关闭导致无法消费和退款的,一些消费者手中还有许多当时商家赠与的消费券。市场监管部门非常重视,迅速展开调查并寻找其门店法人,但是该门店负责人始终处于“失联”状态。

相关执法人员介绍:“虽然他家是连锁经营模式,但是加盟店各自独立经营,经过多方查找该门店法人,目前仍没有其

下落。我们已经将其法人列入‘异常名录’,列入后其将被限制乘坐飞机、高铁等交通工具,也会被限制高消费,同时如其今后再办理营业执照时也将受到影响。”

该执法人员建议投诉者可以来市场监管部门调取杨波采耳修脚爱建店的法人信息,保存相关证据,必要时可以走法律程序,依法维权。同时提醒广大消费者,今后在购买商家预付卡时应该谨慎,尽量不买额度过大的预付卡,以免给自己带来经济损失。



投诉方式

维权热线:  
18246099110

(每日8时30分至12时、13时30分至17时受理投诉)

微信投诉:  
新晚报官方  
微信后台留言。

