

# 直面突出问题，和消费者站在一起

## 湖南发布十大消费投诉热点和维权、侵权典型案例



扫码看新闻

第四十个3·15国际消费者权益日即将到来，今年的主题是“共促消费公平”。3月12日15时，湖南省政府新闻办在新湖南大厦举行“2022年湖南省‘3·15’国际消费者权益日新闻发布会”。会上发布了2021年湖南省十大消费投诉热点、十大消费维权典型案例、十大消费侵权典型案例。

■三湘都市报全媒体记者 黄亚苹  
实习生 朱艳

### 直面消费者：“天天都是‘3·15’”

发布会上，除了常规的权威发布、答记者问，还创新增设了现场连线消费者环节。4名场外消费者通过现场大屏幕5G连线，逐一述说消费中遇到的问题。

“冬奥期间，冰墩墩‘一墩难求’。于是我在朋友圈花高价购买了一个冰墩墩，收到货后却发现是假的。请问局长，遇到这样的情况该如何维权？”一名场外消费者在视频连线中寻求支招。此外，还有3位场外消费者分别提出商家违规收取餐位费，在直播带货中遇到以次充好、货不对板，私家车可能存在产品缺陷等消费维权问题。

“天天都是‘3·15’，为民热线24小时不打烊。市场监管部门将和千千万万的消费者站在一起，坚定地当好消费维权的守护者。”直面4名场外消费者，湖南省市场监管局党组书记、局长、省消费者权益保护委员会常务副主任向曙光逐一回应。向曙光表示，消费者若遇到消费纠纷，可通过就近的市场监管所或消保委设立的消费维权站、消费维权绿色通道，或者拨打12315、12345热线电话，登录12315平台，向市场监管部门投诉举报。

### 四方面发力：维护好消费者切身利益

随后，向曙光通报2021年消费维权主要工作成效。2021年，全省市场监管部门12315热线和平台共接收消费者投诉、举报、咨询57.22万件，其中接收投诉19.08万件，按时办结率99.33%；办理12345热线转接事项19.03万件，为消费者挽回经济损失1.35亿元。在强化消费领域监管执法方面，制定实施《湖南省消费投诉发现案件线索处理办法（试行）》，深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动，查办各类案件2.58万件，发布典型案例304件。在深入开展放心消费创建方面，2021年全省已创建诚信经营、放心消费单位5656个、示范商圈（街区）56个、集贸市场113家。

向曙光表示，2022年，将从加大消费教育和引导工作力度、加强消费维权法规和制度建设、强化消费领域监管执法工作力度、提升消费维权现代治理能力四个方面发力，维护好广大人民群众切身利益，“积极探索建立消费纠纷多元化解机制，支持消费领域公益诉讼，努力降低群众维权门槛。严格落实网络购买商品七日无理由退货制度，积极推动线下购物无理由退货工作。”



我代表全省市场监管系统表个态，天天都是3·15，为民热线24小时不打烊。市场监管部门将和千千万万的消费者站在一起，坚定地当好消费者维权的守护者，强化质量监管，严守安全底线，共促消费公平，让人民群众愿消费、敢消费。

——湖南省市场监管局党组书记、局长、省消费者权益保护委员会常务副主任向曙光



### 典型案例

#### 汽油渗水，加油站一次性赔付10万元

除公布十大消费投诉热点、十大消费侵权典型案例外，十大消费维权典型案例中涉及黄金饰品误导消费、汽车自燃赔偿、游乐场主“跑路”退费、开发商虚假宣传致消费者知情权受损等生活中常见的消费纠纷问题。

2021年3月18日，消费者范先生向通道侗族自治县市场监管局投诉称，其7天前驾驶奔驰商务车在县城内某加油站加注95#汽油后，车辆驶出加油站两公里后熄火并无法启动。经4S店检查确认，是油品质量差造成车熄火，需更换发动机及油路配件。执法人员接诉后调查得知，由于连降暴雨，加油站对库存油罐防水措施不当造成雨水渗入库存油罐，在不知情的情况下正常对外加油，致使范先生的车辆受损。经执法人员组织调解，加油站一次性赔偿范先生10万元车辆维修等相关费用。

### 链接

#### 2021年湖南省十大消费维权典型案例

- 1.娄底市娄星区某品牌汽车自燃赔偿纠纷案；
- 2.通道侗族自治县某加油站销售渗水汽油纠纷案；
- 3.邵阳市经开区某4S店强制购买汽车保险纠纷案；
- 4.新田县某流动经营者诱骗老年人购买虚高价格商品案；
- 5.衡阳市珠晖区某珠宝店隐瞒真实情况误导消费者购买商品纠纷案；
- 6.常德市鼎城区某开发商虚假宣传致消费者知情权受损纠纷案；
- 7.岳阳市云溪区某游乐场主“跑路”退费纠纷案；
- 8.慈利县某保健店拔火罐致皮肤烧伤赔偿纠纷案；
- 9.桃江县某商店售卖劣质烟花炸伤眼睛纠纷案；
- 10.石门县某美容会所夸大宣传诱购商品纠纷案。

#### 2021年湖南省十大消费侵权典型案例

- 1.北京某钟表有限公司湖南分公司维修名表小病大修欺诈消费者案；
- 2.郴州市某物业服务有限公司高于政府定价违规收取业主电费案；
- 3.永州市某汽车用品有限公司冒用他人厂名厂址侵犯注册商标专用权案；
- 4.湖南某电子科技有限公司发布虚假广告推销电子烟案；
- 5.隆回县某游泳健身俱乐部不按约定提供服务无理由拖延退款案；
- 6.常德市某汽车销售服务有限公司违背承诺实施价格欺诈案；
- 7.长沙市雨花区某食品经营部销售未经检验检疫进口冷冻猪肚案；
- 8.祁东县某饰品店冒用他人注册商标制售珠宝首饰案；
- 9.西安某文化传媒有限公司组织网络刷单虚假交易误导消费案；
- 10.芦淞区某电器商行销售不符合国家标准家用燃气灶案。

### 消费者投诉维权效能

畅通维权热线，全省12315热线纳入12345政务服务便民热线统一管理；创新调解平台，大力推进12315平台在线消费纠纷解决机制（ODR）建设。

2021年，全省市场监管部门12315热线和平台共接收消费者投诉、举报、咨询57.22万件，为消费者挽回经济损失1.35亿元。

### 消费投诉热点领域

主要集中在食品、教育培训服务、餐饮和住宿服务、家居用品、服装鞋帽、交通工具、文化娱乐体育服务、通信服务、美容美发洗浴服务、家用电器等行业，投诉数量占总投诉量的57.03%。

### 消费领域监管执法

制定实施《湖南省消费投诉发现案件线索处理办法（试行）》，深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动，查办各类案件2.58万件，发布典型案例304件。

### 放心消费创建

2021年全省已创建诚信经营、放心消费单位5656个、示范商圈（街区）56个、集贸市场113家。

### 投诉热点

#### 湖南人最大的吐槽点在“吃”上

省市场监督管理局副局长、省消保委副主任李沐介绍，2021年，全省十大消费投诉热点领域主要集中在食品、教育培训服务、餐饮和住宿服务、家居用品、服装鞋帽、交通工具、文化娱乐体育服务、通信服务、美容美发洗浴服务、家用电器等行业，投诉数量占总投诉量的57.03%，“投诉反映的主要问题集中在产品质量、售后服务、虚假宣传、格式条款、价格欺诈等方面。”

新业态模式下的消费投诉成新热点。李沐强调，2021年消费投诉的另一个趋势是新型消费领域投诉数量增多，涉及直播带货、低价套路营销、过度收集个人信息、“双减”退费、未成年人网游充值等问题。

