

全省市场监管部门积极探索建立消费纠纷多元化解机制

2021 年为消费者挽回经济损失 1.35 亿元

2022 年 3 月 15 日是第四十个 3·15 国际消费者权益日，今年的主题是“共促消费公平”。近日，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。

“天天都是 3·15
为民热线 24 小时不打烊”

买的“冰墩墩”是盗版，应该怎么办？在餐厅吃饭被强制收取餐位费，是否合理？直播间购物，收货后发现货不对版，汽车消费纠纷如何处理？本次“湖南省 3·15 国际消费者权益日新闻发布会”首次设置场外连线环节。场外消费者提问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。

向曙光表示，遇到消费纠纷问题，消费者可以到就近的市场监管所

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，还可以登录 12315 平台，向市场监管部门投诉举报。“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。”向曙光说。

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，按时办结率达 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的利益，“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。”

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。

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。

（据《三湘都市报》）



价格 30 元以下！新冠自测试剂盒即将到货湖南

居民在家就可进行新冠检测，最近，这个话题备受关注。记者近日获悉，益丰大药房将首次对外售卖新冠抗原自测产品——新型冠状病毒（2019-nCoV）抗原检测试剂盒（胶体金法）。目前，湖南多个连锁药企即将开始销售，部分电商平台也发布消息，即将开售相关产品。

3 月 12 日，国家药监局发布通告，批准南京诺唯赞、北京金沃夫、深圳华大因源、广州万孚生物的新冠抗原产品自测应用申请变更，加上 3 月 11 日获批的北京华科泰生物新冠抗原产品自测应用申请变更，自此，5 款新冠抗原自测产品正式上市。

据了解，益丰大药房积极调配货源，首批货源已经在运送当中。同时，益丰大药房即将开通新冠抗原自测产品线上、线下预售通道，并通过美团买药等网络销售平台上架新冠



新冠自测试剂盒

抗原自测产品，居民可通过益丰大药房覆盖区域的线下门店以及官方商城、小程序、美团买药等渠道进行预订。社区居民有自我检测需求的，通过零售药店、网络销售平台等渠道，自行购买抗原检测试剂进行自测，可以免去检测机构预约和排队的时间，且等待结果的时间更短，更方便快捷。

核酸检测依然是新冠病毒感染的确诊依据，但抗原检测作为核酸检测的一个补充，拥有成本低、时间短的特点。在没有条件做核酸检测的情况下，可以先使用抗原检测作为一个检测有无感染的手段。

抗原检测的适用人群包括以下三类：一是到基层医疗卫生机构就诊，伴有呼吸道、发热等症状且出现症状

5 天以内的人员；二是隔离观察人员，包括居家隔离观察、密接和次密接、入境隔离观察、封控区和管控区内的人员；三是有抗原自我检测需求的社区居民。

新冠自测产品的价格如何？记者分别咨询了老百姓大药房和益丰大药房，均表示目前还没有正式售卖，需要到货了才能定价格。

老百姓大药房上海门店对外界透露，门店首批有 100 盒试剂盒，价格是 596 元/20 支，单价约 30 元/支。

益丰大药房在回复网友关于价格时透露价格为 20~30 元之间。有电商平台负责人接受媒体采访时表示，据初步了解，万孚生物产品在医院中标价 16.8 元/支，零售平台售价应该有所浮动，但具体价格以实际到货后，厂家及政府价格管控为准。

（据新湖南客户端）