

兰州市市场监督管理局公布2022年度十大消费热点 食品餐饮住宿投诉量居首

3月12日,兰州市市场监督管理局12315消费者投诉举报调处指挥中心公布2022年度十大消费热点,其中食品类和餐饮住宿类投诉占比最高。该指挥中心2022年全年共接到全国12315互联网平台和自行受理录入的案件共48263件,比去年同期增加3312件,上升7%。其中受理消费者投诉35862件,占74%;举报12398件,占26%。2022年全年共办结案件47991件,办结率99.4%。为消费者挽回经济损失2067.13万元。

1. 食品类,共3916件,占投诉量的11%。主要涉及的问题:预包装食品违反《食品标签管理规定》;夸大广告宣传;计量不足;加价销售;个别食品未注明生产日期等问题。

2. 餐饮和住宿服务类,共3860件,占投诉量的11%。主要涉及的问题:个别餐饮店消毒措施不到位、乱收费等问题;网上订购酒店无法入住、套餐内协议不履行;酒店卫生不达标且从业人员服务质量差;住宿条件与宣传不符;不退押金等问题。

3. 教育、培训服务,共2969件,占投诉量的8%。主要涉及的问题:培训机构和培训教师资质不健全、培训机构夸大培训内容和效果误导消费者;培训机构

跑路等问题。

4. 交通工具类,共1714件,占投诉量的5%。主要涉及的问题:汽车购买过程中存在不合理格式条款;强制搭售保险;汽车质量问题、收费问题;售后维修人员专业问题及服务问题;维修超时等问题。

5. 美容、美发、洗浴服务,共1601件,占投诉量的4%。主要涉及的问题:美容美发店经常通过“免费体验”的招数来吸引消费者,高价推销美容产品或美容服务项目;个别商家因为经营不善或借办卡之名敛财欺骗消费者,使消费者的预付款难以追偿等问题。

6. 文化、娱乐、体育服务,共1506件,占投诉量的4%。主要

涉及的问题:商家处于停业状态,既不能继续按合同约定提供服务,也没有采取其他善后措施;办卡手续不规范、未与消费者签订书面合同,发生消费争议时,消费者的权益难以保障;设置“霸王条款”减免商家责任等问题。

7. 销售服务类,共1465件,占投诉量的4%。主要涉及的问题:广泛应用于餐饮、美容美发、健身、购物、教育培训等多个领域。大部分集中在店铺转让或搬迁,预付卡无法使用,无法联系商家;商家承诺的优惠条件不兑现,销售人员态度恶劣等问题。

8. 家居用品类,共1229件,占投诉量的3%。主要涉及的问题:主要集中在家具、床、沙发、

衣柜等家居用品,材质、尺寸、颜色、款式等与商家提供的样品或约定不符;消费者交付订金后商家不发货、不退款等问题。

9. 服装、鞋帽类,共1208件,占投诉量的3%。主要涉及的问题:质量参差不齐,面料起球、掉色、残缺、瑕疵、色差大;鞋类商品“三包”期内出现断底、断面、开胶、皮面严重褪色等问题。

10. 房屋类,共1133件,占投诉量的3%。主要涉及的问题:房屋定金退还困难;房屋销售价格存在争议;所购房屋与广告宣传不符;无法办理银行贷款,退款遭拒;房屋存在质量问题;合同约定时间内开发商无法按期交房;开发商违约等问题。

奔流新闻·兰州晨报记者 夏苗

(接T06版)

案例五:“订金”“定金”有区别 消费交付需谨慎

2022年9月18日,兰州市城关区市场监督管理局接到消费者投诉,反映在某家椒专柜缴纳3000元订金预订家具,后因与家人商议发现沙发颜色与房屋内装修不匹配,与商家联系要求退款,商家拒绝,投诉人认为不合理,要求给予合理解释。

【处理结果】针对投诉人反映的问题,执法人员核查后,组织双方协商调解,最终商家向投诉人退款3000元。

【案例评析】依据《合同法》规定,消费者在签订合同时,应该认真区分“订金”和“定金”的含义,“定金”在法律上有比较严格的界定,给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。而“订金”就是订立合同的意思表示,对双方不具有法律上的约束力,是可以随时退的。因此,消费者在缴费交付时需慎重交纳,以免造成合同不能正常履行以后订金退还难的问题。

案例六:线上宠物问题多 充分沟通避纠纷

2022年5月30日,兰州市七里河区市场监督管理局接到消费者投诉,反映2022年5月28日通过微信在七里河区某宠物养殖部购买宠物狗,次日收到宠物狗后,发现宠物狗的精神状态不好,与商家联系咨询情况,商家告知因长途运输原因所致,次日会好转;但宠物狗症状加重,投诉人联系商家要求赔偿医疗费用,商家拒绝。

【处理结果】执法人员核查后,组织双方多次调解,最终商家向投诉人退款700元,双方和解。

【案例评析】线上线下购买宠物已经成为一种趋势,但是从中暴露的问题还是有很多,消费者进店挑选及购买宠物一定要在现场检查宠物自身是否有无问题,并仔细阅读签订合同的相关规定。

案例七:老年人遇销售陷阱 市场监管帮助退款

2022年5月27日,兰州市七里河区市场监督管理局接到消费者投诉,反映七里河区某商家聚集老年人听课学习,诱导老年人购买羊奶粉,且商家宣传羊奶粉可治疗疾病,投诉人认为商家存在欺诈消费者及虚假宣传行为,要求商家退货退款。

【处理结果】执法人员核查发现,消费者反映的问题属实。在执法人员责令下,商家为投诉人退款2988元。

【案例评析】当前越来越多针对老年群体的营销陷阱,诱导老年人高额去购买名不副实的商品,严重侵害了老年消费者的公平交易权,呼吁经营者恪守社会公德,诚信经营,保障老年消费者的合法权益。

奔流新闻·兰州晨报记者 夏苗

诚信医疗铸就普瑞眼科好口碑

3月15日,国际消费者权益日,由国际消费者联盟组织于1983年确定,目的在于扩大消费者权益保护的宣传,使之在世界范围内得到重视,以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往。今年的“3·15”全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”,对于兰州普瑞眼科医院而言,“3·15”不仅仅是一个节日,更是18年来始终如一的初心坚守。兰州普瑞眼科医院以医疗本质为原点,不断引进医疗人才,加强眼科学科建设,不断更新先进诊疗设备和技术,用公益践行“用爱传递光明”的行医理念。

B 公益脚步走出仁心大道

兰州普瑞眼科医院作为一家有担当和社会责任感的医院,自2005年始,先后开展“创建无白内障障碍省”“临夏光明行白内障手术公益行动”“西部援藏光明行”白内障救助活动、庆阳革命老区光明之旅、关爱抗战老兵复明公益行、“明眸格桑花关爱玉树眼疾儿童行动”兰州站、“百万贫困白内障患者复明工程”项目、明眸新视代关爱青少年眼健康公益行、行知中国 点亮丝绸之路光明行、全飞耀中华 助力眼健康公益行、“植此青绿 光明未来”关爱青少年眼健康等公益活动。而2023年由敦煌研究院联合普瑞眼科发起的“你守护世界敦煌 我守护你眼里的光”关爱文物守护者行动,再度成为医院公益事业中的一颗明珠。

18年的时间,兰州普瑞眼科医院在努力发展业务的同时,牢记企业使命,在各级政府及主管部门指导下长期开展各类公益活动,爱眼日、助残日、各种节假日,在大型广场、街道、学校开展的眼健康宣教及普查活动,都有普瑞眼科的身影,为陇原百姓送去光明和希望。这不仅是兰州普瑞眼科医院与生俱来的社会责任感,更是响应党和国家的号召,为社会贡献自己的一份力量。

俗话说金杯银杯不如百姓的口碑,兰州普瑞眼科医院坚持医疗诚信,不仅是对社会、对广大患者负责,也是医院生存和发展的根本,诚信医疗也铸就了普瑞眼科好口碑。在3·15来临之际,兰州普瑞眼科医院郑重承诺:守护光明18载 诚信医疗每一天!医院将始终秉承“用爱传递光明”的初心,以优质的医疗技术水平和先进的诊疗设备,以及饱含温度的服务为更多人送去光明。未来我们也将继续提高医疗技术水平和服务质量,凝心聚力投身公益事业,加大对企业社会责任的积极探索和实践,用爱传递光明与希望!

奔流新闻·兰州晨报记者 张秀芸

A 医疗实力护航陇原光明

作为一家专业的眼科医院,医疗技术和人才是核心。兰州普瑞眼科医院建院18年来,不断引进医疗人才,目前拥有以李晓林、鲁建华、刘永民、苏兰萍、齐国武五位院长级专家为首的医疗专家队伍。同时医院还拥有邵鲁宁、杨发

明、刘友兰、达军、王茂运、孙嘉平、骆耀华、李青红等众多诊疗经验丰富的资深专家以及由陈宏瑞、张兆飞、侯静梅、潘婧、王舒萱等诸多主任级青年骨干医师。

同时,医院不断更新先进的诊疗设备和技术,拥有德国阿玛仕

1050RS干频准分子激光手术系统、德国蔡司全飞秒激光设备等众多先进诊疗设备。依托于医疗人才优势和医疗技术设备优势,兰州普瑞眼科医院用实力护航陇原百姓眼中的光明,为患者创建一个安心、舒心、放心的诊疗环境。

