

去年全省消协组织为消费者挽回经济损失近1400万元

2023年全年,全省消协组织共接到消费者投诉19612件,调解处理18948件,解诉率96.61%,为消费者挽回经济损失13815882.37元;接待来访、咨询15087人次;加倍赔偿案件61件,赔偿金额27755.38元;支持消费者起诉案件22件。

售后服务和安全问题同比增幅明显

2023年度,通过各类投诉性质的比重变化对比,售后服务和安全问题与2022年同期相比增幅比重明显。售后服务问题投诉的重点集中在餐饮服务、食品、汽车及零部件,以及服装等领域。安全问题投诉的重点领域集中在食品和餐饮服务。

通过商品类投诉比重对照,可以看出食品问题与去年同期相比增幅比重较为突出。消费者对于食品问题的投诉,集中在两个方面:网店和超市销售不洁食物导致消费者人身安全受损,且和经营者沟通也得不到应有的赔偿。

在服务类投诉中,从比重对照情况来看,社会生活服务与去年同期相比增幅较大。2023年生活社会服务5091件,占服务类投诉量的60.74%,其中,餐饮服务所占比重最大,餐饮服务2529件,占生活社会服务类的49.67%。消费者投诉的问题有:就餐吃不到不洁食物导致上吐下泻的问题;就餐时吃出异物的问题;用餐环境卫生差,存在诸多安全隐患的问题;婚宴定金不退的问题等等。

省消协发布温馨提示避免您的权益受损

对于食品安全、服装质量、农资质量、餐饮服务安全等热点问题,建议有关政府部门加强监管和处罚力度,保障市场秩序。建议行业协会加大加强自查自纠,规范行业内部行为。建议全省各级消协组织加强消费教育宣传,采取灵活多样、消费者易接受的方式,不定期地组织消费教育进校园、进社区、进乡村等活动,提高消费者的自我保护和维权意识。

针对上述维权热点问题,为避免消费者权益受损,省消协温馨提示:

1. 消费者无论选择何种方式消费,都尽量选择有资质、信誉度高的卖场和网购平台,购物和合法权益更有保障;
2. 选择商品,注意查看价目签、包装标识、商品名称、QS标识、配料表、净含量、厂名、厂址、电话、生产日期、保质期、产品标准号等内容。同时要看食品的生产日期或失效日期,注意食品是否超过保质期;
3. 消费者到餐馆就餐时注意食品卫生和用餐安全,特别是带小孩的消费者更要保护好孩子的安全;
4. 切忌盲目听信经营者宣传,避免宣传陷阱、合同陷阱、预付款陷阱、质量陷阱等等;
5. 保留合同和票证票据,遇到纠纷及时和经营者沟通解决,如果经营者推诿责任,需及时向消协或者相关行政部门投诉,维护自身合法权益。

奔流新闻·兰州晨报记者 李冰洁

甘肃省消费者协会“消费纠纷诉前调解示范点”在兰州新区揭牌



本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者李冰洁)3月12日,甘肃省消费者协会“消费纠纷诉前调解示范点”在兰州新区人民法院正式揭牌。

兰州新区消费纠纷诉前调解中心是甘肃省首家由消协与法院联合成立的用于解决消费领域纠纷的多元调解机构,自2020年4月成立以来,充分发挥了法院审判和消协调解工作的专业优势,实现了资源整合、优势互补,实现了刚性审判和柔性调解的优势互补,高效化解消费纠纷,受到社会各界充分肯定。截至目前,共调解矛盾纠纷案件641件,为消费者挽回经济损失1500余万元。

为更好地发挥诉前调解中心的辐射带动作用,聚力推动消费纠纷诉前调解工作提质增效,甘肃省消费者协会依据《全省消协组织消费纠纷诉前调解示范点建设标准(试行)》,决定在兰州新区消费纠纷诉前调解中心成立甘肃省消费者协会消费纠纷诉前调解示范点。

诚信医疗



以我为先

兰州陇大医院树诚信品牌 服务男性健康



兰州陇大医院

—您身边的五星级健康管家—

聚力凝心 和谐医患 创男性健康优质医疗服务品牌

甘肃省老科协医师分会基地医院 ◆ 三甲泌尿男科专家教授指导会诊医院



校园爱心捐赠

国外留学生医疗援助

残疾人免费手术

一切以病人为中心



咨询热线

2758888



医院地址

城关区皋兰路1号(工贸大厦)
兰州铁路局对面