

# 食品安全、新能源汽车消费等成为上半年投诉热点 四川发布2024年上半年 消费投诉报告

□本报记者 马工枚

近日，四川省保护消费者权益委员会（以下简称：四川省消委会）发布2024年上半年消费者投诉信息统计分析报告。报告显示，2024年上半年，四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉29790件；解决25474件，投诉解决率85.51%；为消费者挽回经济损失1631.95万元，其中因经营者有欺诈行为为消费者获得加倍赔偿金额13.63万元。全省各级消委组织接受消费者咨询2.12万人次。

## 食品类投诉占比上升最多

在2024年上半年的消费者投诉案件中，按投诉性质划分：涉及质量问题方面的投诉案件10797件，占总量的36.24%。商品、服务的质量问题居投诉总量之首，仍是消费者投诉的主要方面。与上年同期相比，涉及消费者安全方面的投诉上升增幅第一，而价格问题的投诉下降明显。

按商品种类来分，涉及食品类、服装鞋帽类和家用电器类的消费者投诉居前三位。与2023年同期相比，食品类投诉上升明显，以双位数增幅名列商品大类投诉首位。烟、酒和饮料类，农用生产资料类等的投诉呈上升趋势，而医药及医疗用品类、房屋及建材类、家用电器类等呈下降趋势。

按服务种类来分，涉及生活、社会服务、销售服务、文化、娱乐、体育服务的消费者投诉居前三位。与2023年同期相比，生活、社

会服务类，旅游服务，互联网服务等投诉呈上升趋势，而房屋装修及物业服务、销售服务、文化、娱乐、体育服务等呈下降趋势。

值得一提的是，在旅游高峰期，酒店服务问题频发，成为游客关注的焦点。一是酒店经营者的违约行为成为突出问题。不少旅客提前预订后，到达目的地却被告知无房可住。尽管有些酒店尝试通过提供替代住宿或赔偿来解决问题，但这些措施往往难以完全弥补旅客的损失和失望。二是由于不可预见的个人紧急情况，如疾病或工作变动，一些消费者不得不取消预订。在这种情况下，不同酒店的退订政策差异大且不透明，常引发争议。部分酒店对退订条件设置过于严苛，收取高额手续费或拒绝退款，使消费者感到权益受损。

## 新能源汽车消费问题凸显

值得注意的是，2024年上半年，四川省新能源汽车消费问题凸显。新能源汽车作为新一代汽车产品具有节能环保、用车成本低、政策支持等优势，受到了广大消费者的追捧，但随之而来的是新能源汽车消费投诉增加。投诉的主要问题有：消费者对于新能源汽车的续航里程高度关注，但实际使用中往往发现与宣传不符；新能源汽车的充电设施建设和普及程度仍不能满足消费者需求，导致充电难成为投诉热点；产品质量问题，如车身异响、制动系统异响等质量问题屡见

不鲜；部分车型价格波动大，消费者在购车后短时间内发现车辆降价，导致心理落差大。

对此，四川省消委会表示，在激发新能源汽车消费活力的当下，应多方发力促进新能源汽车产业健康发展。首先，车企需致力于提高产品质量和服务水平。这不仅涉及车辆的性能、安全和可靠性，还包括售后服务及时性和有效性。其次，充电设施的建设和管理是新能源汽车普及的关键，加快充电桩的布局，特别是在公共区域和住宅小区，以满足用户的充电需求。同时，提升充电设施的智能化水平，简化支付流程，增强用户体验。建议加强监管力度和政策引导，制定严格的行业标准，监督企业遵守规定。通过政策的激励和约束，可以促进企业提高产品标准和产品质量，保障消费者权益。

此外，应加强未成年消费者权益保护。由于未成年人认知能力弱、好奇心强、喜欢模仿、自我保护意识不强，通过虚假宣传、诱导消费等方式，侵害未成年人消费权益的事件时有发生。涉及的投诉主要有：违反法律规定向未成年人销售烟酒等禁止向未成年人销售的商品；未经监护人同意，进行大额消费，如大额充值游戏、购买手机等；通过赠送游戏或者赠送游戏皮肤等手段，诱导消费，从而造成钱财损失；抓住未成年人喜欢猎奇的特点，以文具盲盒、趣味抽奖等“中奖未知性”诱导未成年人盲目跟风、相互攀比继而冲动消费。



□本报记者 马工枚

消费者在汽车美容服务部贴膜，贴膜过程中，由于服务站工作人员操作失误，导致车辆进水发生故障。遇到这样的情况，应如何维权？近日，记者从四川省保护消费者权益委员会了解到这样一起消费案例。

2022年3月9日，张女士通过全国12315平台投诉称：在宜宾临港开发区某汽车美容服务部贴膜的过程中，由于服务站工作人员操作失误，导致车辆进水发生故障，估计损失达2万余元，要求商家赔偿损失。

宜宾市保护消费者权益委员会三江新区分会（以下简称：三江新区消委会）接到投诉后，立刻展开调查。经调查，张女士反映的情况属实，宜宾临港开发区某汽车美容服务部负责人承认是工作人员在贴膜过程中操作失误造成了车辆进水发生故障，经4S店检测出现多项故障码，愿意承担所有赔偿责任，但因汽车无法查看相关进水部件，无法确认具体损失，由于张女士要求商家先赔偿后维修，但实际应赔偿的金额又不能确定，这才导致了张女士的投诉。

三江新区消委会工作人员随后跟双方进行了多次电话沟通，但因分歧较大，无法达成一致意见，于是消委会工作人员组织双方在12315中心进行当面调解。经过工作人员耐心沟通，最终双方自愿达成一致协议：宜宾临港开发区某汽车美容服务部退还张女士贴膜费用850元；双方共同委托成都某汽贸服务有限公司宜宾分公司对涉案车辆进行检查、维修，费用由某汽车美容服务部支付；经4S店检测出六项故障码（检查因车辆贴膜后进水，解码器解码码为BCM、ESU、LFU、ALH、AFS、ALY故障），4S店表示该六项故障码是人为原因造成损坏，不属于质保范围，某汽车美容服务部承担此次贴膜造成的车辆所有故障维修及更换零配件的全部费用，保证4S店维修后故障码全部消除；虽未出现故障，可能会影响正常使用，4S店不予质保的区域，经4S店鉴定为进水的相关区域及部件，由某汽车美容服务部承担质保及相关费用，质保期限同4S店质保期限一致；如某汽车美容服务部没有履行支付维修费用或质保义务，消费者有权要求某汽车美容服务部承担应支付维修费用三倍的违约金。

四川省保护消费者权益委员会表示，本案是因汽车美容服务部工作人员操作失误，将水淋入汽车中控台导致车辆电子元件短路，车辆发生故障的服务纠纷。现在家用车辆的普及程度很高，因车辆使用、维修及保养引发的消费投诉也很多，消费者遇到此类事情不必慌张，应冷静处理，留存相关服务单据、发票等，发现问题后应先拍照固定证据，然后联系服务商；联系4S店进行全面检查，确定产生故障的部件，确定更换维修相关故障部件的费用（包含配件费用、人工费用等），并拍照留存拆卸部件时进水的证据；与服务商负责人友好协商，依法维权，有理有据；如果协商不成，商家不作为或处理不及时，消费者可立即拨打12315电话投诉或直接向事发地市场监督管理部门或消委会投诉。

## 提升纠纷处置效能 构建多元共治的消费维权体系 四川省消委会在全省范围内公开征集消费维权工作站

□本报记者 马工枚

7月29日，四川省保护消费者权益委员会（以下简称：四川省消委会）决定在全省范围内公开征集消费维权工作站，以便重点企业和行业协会在推动消费者权益保护工作时发挥示范作用，整合社会各方力量，拓展维权范围，构建起多元共治的消费维权体系，提高消费纠纷化解的质量和效率。

本次消费维权工作站征集面向全省区域内与消费领域相关的行业协会、重点企业，有效期为两年，期满后由四川省消委会按程序考核并重新授牌。

征集对象需满足以下条件：本单位已经建立了消费争议解决的机制或制度，安排有专门人员负责消费争议解决工作，能够开展涉及本单位消费争议的咨询、受理以及处理工作，如设立专门的客户服务部门，有明确的工作流程和标准来处理消费争议；拥有固定的办公场所，同时具备其他与开展消费者权益保护工作相适应的办公条件，如必备的办公设备、通讯设施等，以保障工作的顺利进行。此外，若为行业协会申请，应当是经过批准成立且工作开展良好的；若为企业申请，则应当具备良好的经营能力，在行业中处于领先地位，能够引领行业规范发展，并且积极推动消费争议的化解。

维权站将负责承担以下七项任务：宣传、执行国家有关保护消费者权益的法律法规及政策，督促和协助本行业、企业建立健全各项保证商品或服务的质量、维护消费者权益的规章制度；积极开展咨询服务活动，介绍消费知识，正确引导消费者科学、合理消费，积极开展消费教育，普及科学消费知识，强化

和提高本行业、企业消费维权第一责任人的意识；认真受理和依法和解消费者与本行业、企业商品或服务的消费纠纷，妥善化解消费矛盾；参与四川省消委会对行业的监督、评议等工作，积极促进本行业、企业提高商品或服务的质量；协助四川省消委会参与制定涉及消费者权益的法律法规、规章和标准；加强消费和解数据收集、汇总和分析，按季度、半年、全年向四川省消委会报送行业领域内消费维权工作情况，有群体性投诉、重大消费投诉事项及时向四川省消委会报告；承办四川省消委会交办的其他工作。

需要注意的是，维权站的办公场地、设备、经费由所在行业或企业保障，站点负责人及工作人员由所在行业、企业聘请，必须具备良好的职业操守和从事消费者权益保护的专业知识、能力。维权站开展法律咨询、消费宣传教育、消费纠纷和解、业务培训等工作实行免费公益性服务，不得收取消费者和经营者任何费用。四川省消委会将对维权站工作进行不定期检查督查，组织开展经验交流、先进评选等活动，对工作成效显著、消费维权贡献突出的维权站和工作人员进行表彰、宣传。

据了解，此次报名的截止时间为2024年8月16日。有意向且满足条件的征集对象请务必如实、准确地填写《四川省保护消费者权益委员会消费维权工作站认定申请表》（报名表现“四川消委”官方微信文章），在报名截止时间之前，将申请表及相关材料加盖公章寄送到四川省保护消费者权益委员会秘书处投诉部，也可以将扫描件发送至19856397@qq.com邮箱。

## 知识产权“浇灌”创新之花

# “知产”变“资产” 加快知识产权转化 德阳市罗江区宣贯《四川省知识产权促进和保护条例》

□王德菊 高明山 本报记者 李鹏飞 文/图



“里面提到加大高价值专利培育，我想问一下高价值专利培育方向有哪些，我们企业应当如何培育和维护自身的高价值专利？”“老师，请问我们的知识产权在外省被侵权，我们可以在本地请求维权吗？”

近日，四川省德阳市罗江区举行了《四川省知识产权促进和保护条例》（以下

简称《条例》）宣贯培训会，罗江区重点企业、商业秘密保护试点企业、高校、专业机构和新材料商会负责人和市场监管执法人员参加此次会议。会议邀请四川省知识产权人才库专家、律师王美健，对7月1日开始实施的《条例》进行解读。王老师就《条例》的立法背景、主要内容和重要意义三个方面作了具体介绍，并以实例形式重

点解读了知识产权促进与运用、行政保护与司法保护、社会共治、管理与服务等章节的具体内容和要求。

此次专题会还邀请四川省商业秘密保护公益宣讲师张杰、德阳市律师协会刑辩专业委员会委员律师谭燕，分别对商业秘密保护实务和《中华人民共和国公司法》进行宣讲。在老师们宣讲课时，企业、高校和商会成员踊跃发言，探讨罗江知识产权发展和保护现状、企业维权救济途径、《条例》中知识产权转化与运用能力执行等相关问题，专家老师们逐一进行了解答。

据悉，下一步，罗江区将持续做好《条例》宣贯工作，以《条例》指导实践，继续开展“知识产权服务万里行”活动，深入拓宽企业、高校、科研机构开展专利转移转化能力，搭建“银证企”知识产权质押融资平台，解决企业资金困难。结合知识产权保护执法专项行动，有力打击知识产权侵权假冒违法行为，以案释法，以案普法，营造知法、懂法、守法、用法的良好氛围。

## 架起专利供需桥 助力新质生产力发展

□唐海涛 本报记者 黄韬文/图

为深入实施《专利转化运用专项行动方案（2023—2025年）》，加快推进知识产权运营体系建设，促进专利供给与企业需求精准匹配及实施转化，有效服务新型工业化发展和乡村振兴行动，近日，四川省南充市顺庆区市场监督管理局联合顺庆区科学技术协会等单位开展主题为“专利转化运用助力新质生产力发展”专题活动，辖区企业及科研院所知识产权工作相关人员50余人参加活动。

本次活动邀请了知识产权行业专家进行授课解惑，内容包含专利申请基本流程讲解、常见专利转化形式（转让、许可、质押融资、作价入股等）和实务解读，并结合实际转化案例，深入浅出地分析了专利转化的具体操作流程和可能遇到的法律问题。顺庆区科学技术协会围绕四川省科创会项目征集政策及科技成果转化、天府科技云等内容进行了宣讲答疑。

活动中，还调研了企业专利需求及供给情况，向部分单位发放了专利初步匹



表，部分单位与授课老师就专利技术转化具体问题进行了交流，为后续的专利转化工作提供了有力支撑。

今年4月以来，顺庆区市场监管局持续开展知识产权“三走进”“知识产权服务万里行”等活动，同时协同联动南充市知

识产权服务中心、南充市中小微企业服务中心等相关单位，走访查找企业知识产权需求及存在的问题，开展专利需求调研和初步匹配，积极探索专利转化的有效途径，将专利技术转化为新质生产力，持续助力企业高质量发展。