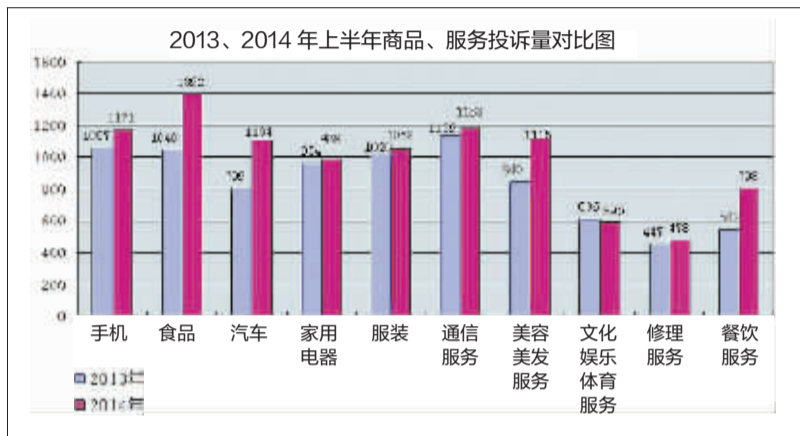


上半年受理消费投诉 16965 件，同比上升了 15.8%

网购及小额投诉最突出

近日，宁波市市场监管局投诉举报中心发布半年数据。今年上半年，全市 12315 热线共接入电话 80677 个，与去年同期相比上升了 3.6%。受理消费投诉 16965 件，同比上升了 15.8%，为消费者挽回经济损失 1115.25 万元。其中商品类投诉 9441 件，占投诉总量的 55.6%，同比上升 24.3%；服务类投诉 7524 件，占 44.4%，同比上升 6.6%。

记者 周雁 通讯员 王建武



消费者最关心的是食品

商品类投诉总量排名前五位的分别是食品、手机、汽车及汽车零部件、服装鞋类、家用电器。食品 1392 件，同比上升 33.8%；手机 1171 件，同比上升 10.8%；汽车 1104 件，同比上升 38.2%；服装鞋类 1052 件，同比上升 3.1%；家用电器 989 件，同比上升 3.7%。从商品类投诉情况来看，食品类投诉量增加明显，相比去年同期上升了 33.8%，主要原因是食品提

券劣、提货卡因店方关门无法提货造成消费者投诉较多。手机类增幅放缓，相关投诉受理量居商品类第二，汽车类商品投诉量也呈现明显上升的趋势，相关投诉在商品类中增幅最大。

服务类投诉排名前五位的分别是通信服务、美容美发服务、餐饮住宿服务、文化娱乐体育服务、维修服务。通信服务 1183 件，同比上升 3.9%；美容美发

服务 1115 件，同比上升 32.7%；餐饮服务 798 件，同比上升 47.2%；文化娱乐体育服务 590 件，同比下降 2.6%；维修服务 478 件，同比上升 6.9%；从服务类投诉情况来看，通信服务投诉量居服务类投诉第一位。受预付式消费店方关门影响，美容美发服务及餐饮住宿服务类投诉同比去年增幅明显，分别上升 32.7%、47.2%。

网购、小额投诉突出

由于新《消法》的实施，投诉方面也出现了一些新现象，其中新《消法》中出现的网购以及小额投诉争议最为突出。

上半年中心共受理网购投诉 271 件，其中新《消法》及《网络交易管理办法》实施后共受理相关投诉 137 件。网购投诉主要反映的问题是通过网络购买商品存在质量问题、假冒伪劣、商品缺件，网购商品售后服务无人承担，网购商品退换货运费争议，网购商品后消费者没有收到商品，快递丢件；网商广告涉嫌虚假宣传，消费者要求退一赔三；七天内无理由退货

受阻等。咨询较多的是网店及网购平台均不在本地的如何处理，网购商品七天无理由退货是否有前提条件，网购商品有争议该如何处置，网购后实体店地址不清如何维权等。

另外，今年上半年随着新消法退一赔三、赔偿金额不低于 500 元、举证倒置、个人信息保护等有利于消费者的条款的出台，消费者维权诉求有了新的变化。12315 中心共受理消费者明确要求商家按新消法规定，予以退一赔三或不低于 500 元赔偿的消费投诉 42 件，解答有关个人

信息保护方面的咨询 15 件。

投诉方面主要是消费者通过实体店购买商品或接受服务后，认为店方提供的是过期商品、假冒伪劣商品、宣传与实际不符，认为店方存在故意欺诈等行为，要求店方按照新消法规定退一赔三或赔偿金额不低于 500 元的诉求有所增加；咨询方面主要是询问遇到的消费事件是否能够按退一赔三处理，以及在什么情况下可以要求店方退一赔三；消费者怀疑个人信息被店方泄露如何维权等成为热点。

牛肉价格涨了，不法经营户打起歪主意 猪肉、骡肉冒充牛肉叫卖

近日，江东市场监管局前期抽样送检的一批熟牛肉检测结果揭晓，共 21 个批次抽检样品中，8 个批次只检出牛源性成分，6 个批次只检出猪源性成分，另外 7 个批次同时检出牛源性和猪源性成分。



查获

江东一市场熟食店用猪肉冒充牛肉

6 月初，江东区市场监管局接到市民投诉，称在某熟食店购买的红烧牛肉，切开食用只有猪肉的味道，没有任何牛肉特有的香味，怀疑该熟食店用猪肉冒充牛肉销售。

在调查过程中，江东区市场监管局工作人员发现近期市场上牛肉价格持续上涨，而猪肉经过添加色素等添加剂后再煮熟，从外表看与牛肉几乎无异，因此，不排除个别熟食店经营户有用猪肉冒充牛肉销售以牟取非法利益的可能。

随后，江东区市场监管局于 6 月 12 日展开统一行动，局所两级共出动 26 名执法人员，对辖区内 9 家市场的 21 家熟食店出售的红烧牛肉进行检查，并现场封存抽检熟牛肉 21 批次，检测项目为牛源性、猪源性成分检测。从检测结果来看，21 个批次抽检样品中，8 个批次只检出牛源性成分，6 个批次只检出猪源性成分，另外 7 个批次同时检出牛源性和猪源性成分。

据了解，送达检测报告后，检测不合格的经营户在 15 天复检期内均未提出复检申请。目前，该局正对 13 家只检出猪源性成分和同时检出牛源性和猪源性成分的经营户分别作进一步调查处理。

溯源

冷冻公司用假牛肉供货烧烤店

从抽检时了解到进货渠道，当天下午，江东市场监管局组织人员对江东某烧烤店的牛肉供货商宁波某冷冻食品有限公司进行检查，在该公司冷库内，当场发现一批包装盒上除拼音字母外无其他标识的冻肉。面对检查人员的询问，该公司法定代表人符某某明确表示这批冻肉是猪肉，公司是按照猪肉出售给江东这家烧烤店的，并没有用猪肉冒充牛肉销售。

但是，紧接着，检查人员在翻看销货单据存根时发现，冷冻公司所有单据存根上写有“猪肉”字样的，其中的“猪”字都被涂改过，仔细辨认依稀可见是由“牛”字涂改而成。检查人员当场指出疑点，同时出示了从江东烧烤店中提取的一份清楚写有牛肉的该公司销货单据，与涂改后的同一联销货单据存根对照后，符某某无言以对，最终不得不承认这批冰冻猪腩子肉是其以 30 元/公斤的价格购进，并冒充牛肉以 31.5 元/公斤销售给了江东这家烧烤店。

新闻链接

宁海查扣冒充牛肉叫卖的骡肉 52.5 公斤

无独有偶，不久前，宁海经营户周某也被当地市场监管部门查实用骡肉冒充牛肉。

据宁海县局一位参与检查的工作人员回忆，当时发现周某摊位上的“牛肉”存在异样，上前仔细检查发现，这些“牛肉”无论颜色还是肌间脂肪，甚至是气味都与一般牛肉不同。为进一步核实情况，检查人员从市场管理处通过索证索票制度查实，周某当日只进了 20 公斤牛肉，但其摊位上所摆放销售的“牛肉”却足有 50 多公斤。

面对检查人员的质问，周某最终不得不承认自己所销售的大部分都是骡肉。随后，检查人员当场查扣骡肉 52.5 公斤。

通讯员 张弦 陈辉

月饼生产、销售旺季将至 月饼质量监管提前进入战备状态

离中秋节虽然还有一个多月的时间，但月饼的生产和销售旺季即将到来。7 月 23 日下午，宁波市市场监管局召集我市 10 家月饼生产龙头企业在南苑食品有限公司江东分公司举行食品安全现场交流会。通过现场参观、面对面交流，现场法律法规宣讲指导等，提前把好月饼质量源头关。

据了解，我市现有月饼生产企业 71 家，其中较大规模的企业有 10 家左右，主要集中在鄞州等地。从历年监督抽查情况来看，月饼质量合格率大概保持在 97% 上下，主要不合格因素为馅料中色素超标及标签不规范。

交流会上，与会人员参观了宁波南苑食品有限公司月饼生产流水线，了解了月饼生产流程及质量安全管理措施；10 家月饼生产龙头企业交流了各自食品安全制度建设、全过程质量管控、产品检验检测和质量安全追溯体系建设等情况。而监管局食品生产处负责人，除了督促企业加强



生产质量安全管理，还就《限制商品过度包装要求食品 and 化妆品》(GB23350-2009)和《月饼》国家标准(GB19855-2005)中对产品包装的规定作了进一步强调，明确表示：一旦发现企业使用过度包

装的，责令其整改，并依法严肃处理。

下一步，市场监管部门将全面部署开展从生产到流通领域的月饼质量大检查、大抽检。

通讯员 张淑蓉 赵江南