

今天 阴天 有时有阵雨 白天最高气温 17°C~18°C



三衢客户端

明天 阴有阵雨 偏东风2~3级 早晨最低气温 14°C~15°C

## 2023年度 我市各类投诉举报数据出炉 消费维权十大案例揭晓

记者 季玲 通讯员 李建新 梅昕知

在“3·15”国际消费者权益保护日到来之际,我市相关部门对2023年度受理的消费者投诉举报情况进行了全面梳理分析。数据显示,2023年全市共受理各类消费投诉举报22448件,其中消费投诉18077件,举报4371件,共为消费者挽回经济损失536.7万元。

消费投诉分为商品类消费投诉和服务类投诉。2023年消费投诉18077件中排在前五位的分别是一般食品、餐饮和住宿服务、通讯产品、服装鞋帽、家居用品。其中,网购类投诉达4445件,与2022年相比,增长率为21.18%,增长幅度最大。全市消费维权工作总体平稳,全年未发生重大食品安全和群体性消费维权事件。

### 衢州市市场监督管理局 提醒广大消费者:

1. 购物时消费者应注意检查商品的质量和细节,仔细查看商品的描述、评价等信息,避免购买到存在质量问题的商品。
2. 购物时消费者应索要发票等票据,注意保存购物凭证及相关信息,便于及时维权。
3. 诉求要合理合法,若自身无法与商家达成协议的,可向当地消费者协会或市场监督管理部门寻求帮助和调解,也可拨打12315、12345投诉热线反映。

现筛选出2023年度消费维权十大典型案例,供消费者借鉴。

下转第八版

### 2023年度投诉举报特点有哪些?

#### 1. 投诉件单件涉及争议金额下降

2023年投诉件涉及争议金额下降19.10%,单件平均涉及争议金额为613.52元,与2022年单件平均涉及争议金额相比,减少了469.39元。

#### 2. 举报件数量下降

2021年举报件数量2998件,2022年举报件数量4460件,2023年举报件数量4371件,近三年来首次下降了2%。

#### 3. 网络消费投诉件数量增加

随着社会经济的迅速发展,网上购物正以其日益显著的影响力吸引着我国的消费群体。2021年度网购投诉2455件,2022年度网购投诉3668件,2023年度网购投诉4445件,两年内上升了81.06%。

## “每天看到妈妈,心里才踏实”

### 五旬儿子每天风雨无阻探望母亲

➡ 2版