

去年全省消费投诉量仍居全国首位,消费人口全国第一、群众维权意识增强

广东省消委会系统

# 为消费者讨回超3亿元

羊城晚报讯 记者马灿、实习生赵鑫焯、通讯员粤消宣报道:3月13日,羊城晚报记者从广东省消委会举办的2022年3·15信息通报会上获悉,全省消委会系统去年全年为消费者挽回经济损失3.63亿元,同比增长12.33%,占全国总数的23.95%,居全国首位。值得注意的是,去年惩罚性赔偿数额大幅飙升,消费者因经营者有欺诈行为获得加倍赔偿金额127.32万元,同比增长近3倍,创历年新高。

## 去年接到服务类投诉远远超过商品类投诉

据了解,2021年,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询约12.46万人次,处理消费者投诉384015件,同比下降2.60%。投诉量虽比上年略有下降,但总量仍占全国省份36.75%,居全国首位,与其他省份相比,数量偏大。主要原因是,消费投诉量与区域人口、经济总量、消费活跃度、社会维权意识正相关。广东作为经济强省,2021年生产总值达12.4万亿元,社会消费品零售总额4.4万亿元,多年领跑全国;加上消费人口全国第一、群众维权意识增强等因素,消费投诉量居高不下,居于全国首位。

从投诉性质看,去年投诉量排前三位的是合同类问题、售后服务问题和质量问题。与2020年相比,合同类投诉是全省唯一增长的投诉类型。合同类投诉中,互联网服务、教育培训服务和生活、社会服务类问题较为突出,网络游戏、校外培训和婚介服务是产生合同纠纷的主要领域。

根据投诉类别分析,广东省各级消委会去年接到的服务类投诉远远超过商品类投诉。广东消委会分析,投诉的热点难点主要集中在教育培训消费、房屋装修和交付、新型网络消费纠纷以及美容消费引起的人身损害赔偿等方面。

## 惩罚性赔偿增长近3倍 让违法者“痛到不敢再犯”

据了解,去年广东省消委会系统不断创新维权工作方式方法,调解力度大、成效明显。2021年,广东全省消委会系统一共为消费者挽回经济损失3.63亿元,居全国首位。

值得注意的是,去年惩罚性赔偿数额大幅飙升。数据显示,2021年消费者因经营者有欺诈行为获得加倍赔偿金额127.32万元,比2020年大幅增加近93万元,同比增长近3倍,创历年新高,占全国总数的10.78%。惩罚性赔偿也称惩罚性赔偿,是指民事主体违反民事法律规定,通过法院判处的由侵权人向受害人支付超过实际损失金额的一种损害赔偿。对违法者“痛到不敢再犯”,对潜在违法者予以警示。

据介绍,2021年消费者获得加倍赔偿的消费领域主要集中在食品、保健品、手机及通信等。广东消委会分析,随着政府和消费者组织不断加大《消费者权益保护法》《食品安全法》等法律法规的普法宣传,消费者的法治意识、维权认知不断提升,对加倍赔偿等法律条款熟知度和掌握度不断提高,惩罚性赔偿诉求将越来越多。

## 广州将加快广花及芳白城际建设

羊城晚报讯 记者严艺文报道:近日,广州市交通运输局发布《广州市交通运输局关于广州东至花都天贵城际铁路工程建设项目》和《广州市交通运输局关于芳村至白云机场城际铁路工程建设项目》(以下简称“建设通告”),目的是加快广州东至花都天贵城际工程、芳村至白云机场城际工程的建设进程,尽快开展征地拆迁工作。

建设通告分别对广州东至花都天贵城际工程、芳村至白云机场城际工程情况及选址情况进行了简要介绍,对工程涉及的征收补偿安置工作的开展提出了要求,呼吁工程沿线各单位、个人支持配合建设工作,并对违反通告的行为作出警示。通告自发布之日起施行,有效期五年。

建设通告内容显示,粤港澳大湾区城际铁路广州东至花都天贵城际工程,线路起自在建广州市轨道交通18号线广州东站,终于花都花城街站,途经天河区、白云区、空港经济区、花都区。线路全长约39.6公里,全部为地下线,设站7座,分别为京溪路站、白云东平站、白云城市中心站、方石站、凤凰南路站、马鞍山公园站、花城街站,均为换乘站,平均站间距约5.7公里。

粤港澳大湾区城际铁路芳村至白云机场城际工程,线路起自在建广州市轨道交通22号线

这些消费场景要当心!  
2021年度广东消费维权典型案例发布

健身房歇业波及千余消费者

案情 2021年10月份,汕尾市、区两级消委会陆续接到市民群众反映,位于汕尾市城区某商业中心的健身房无故歇业,上千名会员的会员卡及私教课程等涉及金额400万元无法继续消费,有引起集体性事件的潜在风险。最终,在汕尾市、区两级消委会大力协调下,数千名消费者的权益得到保障。

集体诉讼对付培训中心“跑路”

案情 2020年11月,位于佛山一广场的培训中心以校区电路检修等为由通知暂不开课,节后消费者发现该培训中心已大门紧闭,门口张贴拖欠租金的通知。因此,消费者陆续投诉至佛山市消委会。2021年3月,该消委会

定制家具遭遇“偷梁换柱”

案情 消费者刘先生江门市新会区一家品牌家具店定制了一批家具,总价42972元,安装后发现定制家具存在甲醛超标、柜子变形等质量问题。接

社区团购不发货还不退款

案情 2021年1月,深圳市消委会共收到45宗关于社区团购的投诉。消费者反映在一社区团购APP购买食品,商家未在约定时间内发出货,联系客服后被告知商品缺货需要等待,但

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

健身房歇业波及千余消费者

案情 2021年10月份,汕尾市、区两级消委会陆续接到市民群众反映,位于汕尾市城区某商业中心的健身房无故歇业,上千名会员的会员卡及私教课程等涉及金额400万元无法继续消费,有引起集体性事件的潜在风险。最终,在汕尾市、区两级消委会大力协调下,数千名消费者的权益得到保障。

集体诉讼对付培训中心“跑路”

案情 2020年11月,位于佛山一广场的培训中心以校区电路检修等为由通知暂不开课,节后消费者发现该培训中心已大门紧闭,门口张贴拖欠租金的通知。因此,消费者陆续投诉至佛山市消委会。2021年3月,该消委会

定制家具遭遇“偷梁换柱”

案情 消费者刘先生江门市新会区一家品牌家具店定制了一批家具,总价42972元,安装后发现定制家具存在甲醛超标、柜子变形等质量问题。接

社区团购不发货还不退款

案情 2021年1月,深圳市消委会共收到45宗关于社区团购的投诉。消费者反映在一社区团购APP购买食品,商家未在约定时间内发出货,联系客服后被告知商品缺货需要等待,但

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

健身房歇业波及千余消费者

案情 2021年10月份,汕尾市、区两级消委会陆续接到市民群众反映,位于汕尾市城区某商业中心的健身房无故歇业,上千名会员的会员卡及私教课程等涉及金额400万元无法继续消费,有引起集体性事件的潜在风险。最终,在汕尾市、区两级消委会大力协调下,数千名消费者的权益得到保障。

集体诉讼对付培训中心“跑路”

案情 2020年11月,位于佛山一广场的培训中心以校区电路检修等为由通知暂不开课,节后消费者发现该培训中心已大门紧闭,门口张贴拖欠租金的通知。因此,消费者陆续投诉至佛山市消委会。2021年3月,该消委会

定制家具遭遇“偷梁换柱”

案情 消费者刘先生江门市新会区一家品牌家具店定制了一批家具,总价42972元,安装后发现定制家具存在甲醛超标、柜子变形等质量问题。接

社区团购不发货还不退款

案情 2021年1月,深圳市消委会共收到45宗关于社区团购的投诉。消费者反映在一社区团购APP购买食品,商家未在约定时间内发出货,联系客服后被告知商品缺货需要等待,但

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

健身房歇业波及千余消费者

案情 2021年10月份,汕尾市、区两级消委会陆续接到市民群众反映,位于汕尾市城区某商业中心的健身房无故歇业,上千名会员的会员卡及私教课程等涉及金额400万元无法继续消费,有引起集体性事件的潜在风险。最终,在汕尾市、区两级消委会大力协调下,数千名消费者的权益得到保障。

集体诉讼对付培训中心“跑路”

案情 2020年11月,位于佛山一广场的培训中心以校区电路检修等为由通知暂不开课,节后消费者发现该培训中心已大门紧闭,门口张贴拖欠租金的通知。因此,消费者陆续投诉至佛山市消委会。2021年3月,该消委会

定制家具遭遇“偷梁换柱”

案情 消费者刘先生江门市新会区一家品牌家具店定制了一批家具,总价42972元,安装后发现定制家具存在甲醛超标、柜子变形等质量问题。接

社区团购不发货还不退款

案情 2021年1月,深圳市消委会共收到45宗关于社区团购的投诉。消费者反映在一社区团购APP购买食品,商家未在约定时间内发出货,联系客服后被告知商品缺货需要等待,但

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

旧手机当新机卖、不发还退款、培训中心“跑路”、平台商家泄露个人信息……3月13日,广东省消委会举行2022年3·15信息通报会,发布2021年度广东十大消费维权典型案例。这其中,不少案例与市民生活息息相关。

## 广东名企优品组团亮相消博会 增设国货精品和电商展位 现场将安排新品首发首秀

羊城晚报记者 孙琦曼 通讯员 黄林涛 谭伟堂

第二届中国国际消费品博览会(以下简称“消博会”)将于4月12日至16日在海南海口举行。据悉,本届消博会将更加聚焦全球消费精品和首发首秀新品,通过平台效应持续推动高水平对外开放。

3月11日,羊城晚报记者从广东省商务厅了解到,本届消博会上,广东将以“粤贸全国”统一形象特装搭建600平方米广东馆,涵盖先进制造、电子通讯、新能源汽车、高端机器人、医疗设备、老字号、服装家纺、时尚生活、国潮精品等领域。

## 广东参展企业数量增加60%

在去年首届消博会上,广东企业收获满满。2021年,广东省商务厅组织了30多家品牌企业参展,包括威王集团在内的6家粤企在“粤贸全国”供采对接洽谈会上“组团掘金”,与海南当地企业及境外企业签下1.13亿元的合作项目。

与此同时,粤企在首届消博会现场也签约不断:深圳市国有免税商品集团与DFS集团举行战略合作签约仪式;珠海市免税企业集团与寺库集团、欧莱雅集团、雅诗兰黛集团等国际高端品牌及企业达成多项合作……

“今年消博会,广东馆将增设国货精品和电商展位,同时,还将安排企业参加新品首发首秀活动。”据广东省商务厅相关负责人介绍,本届消博会广东馆展面面积和参展企业数量较上一届分别增加了50%和60%。“粤贸全国”工作是广东省推进贸易高质量发展的重要举措,组织广东企业参加第二届中国国际消费品博览会已列入今年“粤贸全国”重点活动之一。

此外,展会期间,广东省商务厅将于4月13日举办“粤贸全国·共享机遇”供采对接推介会,宣传广东企业、广东老字号和名优特新消费精品。

## 无人机手机饮料 无人手机饮料 齐齐亮相

记者从广东省商务厅了解到,今年广东将组织广汽、广药、广州酒家、逸仙电商、茶里、深免集团、大疆创新、荣耀终端、全棉时代、喜茶、雷诺表业、珠海格力电器、联邦制药、格兰仕等60余家知名企业参展。展品中不仅有广汽埃安智能纯电动车、深圳大疆无人机、荣耀智能手机等科技新品,更有来自广州酒家、皇上皇、致美斋、王老吉、陈李济等多个中华老字号产品,还有喜茶瓶装饮料和零售产品,卡姿兰、完美日记等多个美妆产品。

在采购团方面,广东则将组织名创优品、唯品会、深圳国有免税商品(集团)有限公司、珠海市免税企业集团有限公司、沃尔玛、天虹、环球资源、格力地产、广新控股等共200多家企业到消博会上“买买买”,涵盖免税经营、大型商超、零售商贸、电商平台、商业地产、进出口贸易等领域。

羊城晚报记者从广州市商务局获悉,广州市商务局在本届消博会将组织广汽、广药、广州酒家等10多家制造业、中华老字号、时装、珠宝、美妆、电子等门类的知名企业参展;珠海市商务局今年则将组织29家企业抱团参加本届消博会,包括格力电器、联邦制药等9家参展企业。

据广东省商务厅相关负责人透露,今年参与消博会的广东经贸代表团总人数预计超600人。

## 首架消博会主题彩绘飞机上岗

13日,在第二届中国国际消费品博览会倒计时30天之际,全球首架消博会主题彩绘飞机——南航“消博号”在广州正式亮相,并在当天成功执行广州至海口的首航航班。(唐珩 南宣)

## 加班不给加班费 员工该怎么维权?

本期主持:羊城晚报记者 张豪 董柳

咨询人 陆小姐

如果企业要求加班但不给相应的加班报酬,且公司没有打卡制度的话,可以申请劳动仲裁吗?怎么操作?另外,如果过劳加班导致猝死,但出事时在外出差、不在工作岗位上,这样可以申请赔偿吗?

解答人 甘静仪(广东杰海律师事务所律师)

第一,公司要求加班但未给加班费,员工可以申请劳动仲裁主张加班费。在公司没有考勤的情况下,员工可以收集公司要求加班的证据,如排班表、法定节假日上班通知、获批的加班申请单、完成上级指派的任务时间以外的任务等,形式包括但不限于微信聊天记录、钉钉、企业微信、书面证明、照片视频及其他电子数据。可向用人单位所在地或者劳动合同履行地的劳动人事争议仲裁委员会申请劳动仲裁。

第二,员工亦可向用工所在地的劳动保障监察部门投诉。根据《中华人民共和国劳动合同法》第八十五条规定,用人单位安排加班不支付加班费的,由劳动行政部门责令限期支付加班费;逾期不支付的,责令用人单位按应付金额百分之五十以上百分之一百以下的标准向劳动者加付赔偿金。

对于过劳加班导致猝死,但出事时在外出差、不在工作岗位上的情况,有被认定为工伤的可能。员工受公司指派出差从事与工作职责有关的活动应当认定为因工外出期间。根据《中华人民共和国工伤保险条例》第十五条第一款第(一)项规定,在工作时间和工作岗位,突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的情况,视同工伤。实践中有观点认为,职工在因工外出期间的的工作时间和工作岗位具有其特殊性,只要没有从事与工作无关的私人活动,其在因工外出期间从事与工作有关活动的的时间和空间均应认定属于工作时间和工作场所。同时关于工作岗位的认定也需要结合员工的职务、工作内容、出差从事的活动的特点、是否有明确的作息时间、是否有固定的住所、是否形成了稳定的日常工作环境等综合认定。上述情况,用人单位或者该员工近亲属可以申请工伤认定,若被认定为工伤,工伤保险由用人单位支付。

## 海底隧道沉管段安装近3/4 深中通道再创世界纪录

羊城晚报讯 记者王丹阳,通讯员粤交集宣、岳路建报道:阳春三月,大湾区超级工程深中通道再传捷报。3月13日,广东省交通集团发布消息,深中通道继3月11日完成沉管隧道东侧第7个管节(E26)沉放安装后,西侧第17个管节(E17)也顺利扎根深海,在世界范围内首次实现同一施工窗口期沉放两个管节。至此,深中通道沉管隧道管节安装长度达3712.8米,接近沉管段总长度的四分之三。

深中通道海底隧道长6845米,其中沉管段长5035米,由32个管节和1个最终接头组成,为国内首次采用、国际首次大规模应用的钢壳混凝土沉管隧道新型结构。

自去年8月以来,深中通道沉管隧道安装东西两侧齐头并进,连续半年实现每月安装2节大型沉管的“深中速度”,这在世界沉管隧道安装史上尚属首创。尤其是深中通道沉管隧道海上施工位于珠江口最繁忙的水域,每天大约会有4000艘次社会船舶在这里穿梭。以3月“双管齐下”的安装为例,两个管节相隔仅一天,浮运安装更要经过纵横交错的航线,横跨日夜的航程。其中东侧的沉管E26管节自北向南,从广州南沙经海上运至深圳宝安,于3月11日完成浮运沉放;位于深中通道西侧的E17管节,则自南向北,从珠海桂山岛海运至深圳宝安,于3



广东海事部门保障深中通道E26管节沉放对接 通讯员 连敬凡 摄



首架消博会主题彩绘飞机上岗



《法律公益诊所》栏目由羊城晚报社、北京师范大学刑事法律科学研究院、广东省律师协会、北京企业法律风险防控研究会联合主办,免费提供法律咨询,欢迎广大读者来信咨询法律问题,邮箱:flgyzs@126.com。