

### 广州去年受理消费投诉举报超百万件

羊城晚报记者 吴珊 马灿 通讯员 穗市监

# “一口价”黄金消费投诉 同比增长超一倍

3月13日,广州市市场监管局召开3·15“优化消费环境,激发消费活力”新闻通气会。会上,12315投诉举报中心发布了2023年消费投诉举报总体情况及热点分析,点名“一口价”黄金投诉问题。

## 商品类消费投诉举报占比73.63%

数据显示,去年,广州市市场监管系统通过全国12315平台、广州12345热线、来信来访等方式接收处理消费投诉举报咨询112.28万件。其中,投诉17.73万件,占比63.89%;举报30.78万件,占比27.41%;咨询9.77万件,占比8.70%。

从商品服务类别看,商品类消费投诉举报有75.47万件,占投诉举报总量的73.63%;服务类消费投诉举报有27.04万件,占投诉举报总量的26.37%。

投诉举报量前十的商品为食品13.24万件,服装、鞋帽13.05万件,化妆品12万件,家居用品6.90万件,交通工具

2.67万件,药品2.55万件,通讯产品2.44万件,家用电器2.26万件,计算机产品2.17万件,医疗器械1.19万件;合计58.47万件,占商品类投诉举报量的77.46%。

据悉,广州市市场监管系统去年共为消费者挽回经济损失4635.45万元。



位于广州市北京路步行街的一家黄金首饰店售卖的黄金产品(资料图)

## 涉未成年人消费投诉举报增三成

记者从会上了解到,网购投诉举报热点集中在服装鞋帽、化妆品、食品、家居用品等商品,其中,化妆品的网购投诉举报占化妆品投诉举报总量的94.98%,服装鞋帽的网购投诉举报占服装鞋帽投诉举报总量的92.72%。网购投诉举报中,消费者主要反映网购商品存在质

量瑕疵、宣传与实际不符、售后服务不及时、经营者未兑现承诺、线上服务体验不佳等问题。

未成年人消费权益保护重要性凸显。据介绍,2023年涉未成年人消费投诉举报1.72万件,同比增长约三成,占投诉举报总量的1.68%。消费者主要反映未成年人未经监护人同意

购买高价值产品,儿童玩具质量参差不齐,儿童服装、用品售后服务不及时;游乐园体验不佳及退费纠纷,未成年人被诱导购买玩具盲盒、参加抽奖等问题。虽然儿童消费投诉举报数量及占比不算高,但儿童消费产业日渐成为新的消费增长点,未成年人消费权益保护重要性日益凸显。

## “银发”消费投诉举报减少

“银发”消费投诉减少,但老人消费防诈骗不容忽视。2023年涉老人消费投诉举报0.39万件,同比减少26.71%,投诉举报有所回落。但一些不法商家仍以名不副实的产品、夸大其词的宣传俘获了老年人的“钱包”,严重损害老年消费者的合法权益。

据介绍,“银发”消费投诉举报热点集中在老年人容易被商家的小礼品、免费体验及话术所诱导,购买了夸大宣传、价高质次、“三无”的保健品、药品、养生产品;老年人使用互联网服务时,容易被弹窗广告、网页页面所误导,被抽奖广告、红包链接所欺骗,产生自动扣费等问题。此外,会上点名了“一口价”

黄金投诉问题。相关负责人表示,“知情权”关注度,商家须重视充分履行法定告知义务。比如,“一口价”黄金消费是首饰类投诉举报的热点,有713件,同比增长超一倍,消费争议集中在商家未告知“一口价”商品与按克重计价商品的差别,导致消费者误解引发纠纷。

## 纠纷处理

# 广州法院去年受理消费纠纷 下降6.3%

羊城晚报讯 记者张豪,通讯员张雅慧、陈诗媛、尹科报道:3月13日,广州市中级人民法院召开“能动司法护航,助力放心消费”暨消费者权益保护十大典型案例发布会。记者从发布会上了解到,2023年广州法院受理各类消费纠纷24070件,帮助消费者挽回经济损失3.4亿元。

同比下降6.3%,有效实现收案压降,案件总量有所回落。从案件类型来看,主要分为涉产品类消费案件和涉服务类消费案件,如食品、保健品、日用品、化妆品、家用电器等与日常生活息息相关产品引发的纠纷是涉产品类消费案件的重点领域。除传统消费维权案件外,司法实践中还出现了与当前平台经济相关的案件,如网络直播带货、网络游戏服务等新类型服务合同纠纷案件。

近年来,广州法院积极畅通多元化化解渠道,诉前调解成效显著。2023年,广州各基层

法院经过诉前调解成功化解涉消费者权益纠纷3215件,较大减少消费者诉讼维权的金钱和时间成本,有效保障了消费者权益。

王会峰说,广州市两级法院将对事实清楚、权利义务关系明确、争议不大、标的额属于小额诉讼程序法定适用范围案件,应当适用小额诉讼程序审理,推动小额诉讼程序“应用尽用”。“通过小额诉讼审理周期短、一审终审、诉讼成本低、快捷便利等优势,有效满足人民群众高效、便捷、一次性解纷的多元司法需求。”

## 直播带货“货不对板”法院:构成欺诈,该赔

某公司是抖音店铺经营者,该店铺主播在直播中对手表商品进行讲解时,称其所售手表的内外圈均带钻且通体镶嵌的均为原钻。汤某经与客服再三确认后,下单购买了涉案手表并支付了相应价款。收货后,汤某经查验发现涉案手表编号下的原厂产品外圈不带钻,而其收到的手表外圈不带钻。其后,某公司承认该手表外圈所镶嵌的钻石为第三方

镶嵌,而非原钻。汤某遂以存在消费欺诈为由,起诉要求某公司退款并三倍赔偿。

法院认为,某公司在直播活动中对涉案手表的外圈是否为原钻进行了虚假宣传,使汤某基于错误认识作出意思表示。据此,认定某公司构成欺诈,应当承担退一赔三的惩罚性赔偿责任。

法院指出该案的典型意义在于,直播带货作为典型的网络交

易新业态,受到不少消费者的青睐,很多商家、个人纷纷通过各大网络直播平台带货销售商品。但需要注意的是,某些商家夸大宣传、知假售假,侵犯消费者权益的情形也时有发生。本案判决针对直播带货存在的典型问题,深入剖析该商业模式的本质,明确了“货不对板”等套路进行虚假宣传的法律责任。

张豪 张雅慧 陈诗媛 尹科

## 违法警示 一公司超范围经营 校外托管并供餐被罚

羊城晚报讯 记者吴珊、通讯员穗市监报道:为保护未成年人身心健康,全面治理面向未成年人无底线营销食品等违法行为,2023年12月起广州市市场监管局组织在全市范围内开展面向未成年人无底线营销食品等违法行为专项治理行动。3月13日,该局公布一批典型案例。

案例一:荔湾区某文化体育发展有限公司超范围经营校外托管并供餐

经查明:2023年9月起,当事人超范围从事中小学生在校外托管服务,并未经许可擅自在校外经营场所从事餐饮服务,向托管学生提供餐饮。

当事人超范围从事中小学生在校外托管服务的行为,违反了《中华人民共和国市场主体登记管理条例》第二十四条的规定,2024年2月,广州市荔湾区市场监管局依法责令当事人改正。

当事人未取得食品经营许可从事食品经营活动的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十五条第一款的规定,2024年2月,广州市荔湾区市场监管局依法对当事人作出罚款5万元的行政处罚。

案例二:花都区颜某、林某未取得食品经营许可从事食品经营

经查明:2022年4月6日至9月30日期间,颜某、林某在未取得食品经营许可的情况下,冒用A配餐公司的名义向B公司幼儿园提供餐饮服务。上述时间段内,颜某、林某共配送熟食2532份,货值金额37980元。

当事人未取得食品经营许可从事餐饮服务的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十五条第一款的规定,广州市花都区市场监管局依法对当事人作出没收违法工具、没收违法所得3.798万元、罚款60.786万元的行政处罚;同时依法将颜某涉嫌伪造公章的违法行为移送公安机关处理。

案例三:海珠区某零食店经营无中文标签的进口预包装食品零食

经查明:当事人自行购入无中文标签的进口预包装食品零食“POPCAN”(日文名称为“キャン

デー”,中文名称为“日本迪士尼米奇糖”)33个,放置在其经营场所销售,构成销售无中文标签的进口预包装食品违法行为。当事人购入涉案产品,未查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明,构成未履行进货查验义务的违法行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第五十三条第一款的规定。广州市海珠区市场监管局责令当事人改正违法行为,给予警告。

当事人经营进口预包装食品无中文标签的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第九十七条的规定,海珠区市场监管局依法对当事人作出警告、没收6个名称为“POPCAN”的无中文标签的进口预包装食品、罚款6000元的行政处罚。

案例四:从化区某教育投资(广州)有限公司无证从事餐饮服务

经查明:2023年4月10日至2023年4月18日,当事人在未取得食品经营许可证的情况下,在幼儿园内制作食品供餐给幼儿和教职工食用。

当事人未取得食品经营许可证从事餐饮服务的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十五条第一款的规定,广州市从化区市场监管局依法对当事人作出责令改正、罚款50000元的行政处罚。

案例五:增城区某幼儿园使用超过保质期的食品原料

经查明:当事人于2022年6月9日购进1桶海天皇标鲜味汁“液体复合调味料”(净含量:10.5升;生产日期:2022年1月13日,保质期18个月)用于制作菜品。至2023年9月22日执法人员现场检查时,上述海天皇标鲜味汁“液体复合调味料”已超过保质期。当事人未在该产品上标记明显的过期标识,且与其食品原料一起存放在当事人住所厨房烹饪区左侧橱柜内,处于开封使用状态,剩余约三分之一。

当事人使用超过保质期的食品原料的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第三项规定,广州市增城区市场监管局依法对当事人作出没收超过保质期的食品原料1桶、罚款5000元的行政处罚。

## 文化名家葛剑雄“重操旧业”,就任香港中文大学(深圳)图书馆馆长

# “把自己作为深圳的一员,参与深圳的文化活动”

羊城晚报记者 林园 郑明达

近两日,中央文史研究馆馆员、复旦大学中国历史地理研究所教授葛剑雄的个人微博账号特别活跃。

3月12日一早,葛剑雄在微博“官宣”了自己就任香港中文大学(深圳)(以下简称“港中深”)图书馆馆长的消息。至13日的两天时间里,他已累计发布十几条微博,认真回复网友关心的图书馆工作问题。

为何年近八旬还要“重操旧业”?常任深圳后对工作生活有哪些规划?对此,羊城晚报记者专访了葛剑雄。



葛剑雄此前参加粤港澳大湾区(广东)文史论坛接受羊城晚报记者采访(资料图)

## 谈就任始末:因讲座与港中深结缘

“葛老师讲义工不?强烈要求去图书馆义工。”“葛老师在新校招录博士吗?”“图书馆会面向社会开放图书外借服务吗?”

12日,文化名家葛剑雄在个人账号发布就任港中深图书馆馆长的消息后,网友纷纷留言互动。针对网友提出的相关问题,葛剑雄连续发布十几条微博进行回复。

1945年出生的葛剑雄,年近八旬,长期从事历史地理等方面研究,是复旦大学文科特聘资深教授、教育部社会科学委员会历史学部委员、中央文史研究馆馆员。2007年至2014年的7年时间里,葛剑雄曾担任复旦大学图书馆馆长,并任教育部图工委副主任、中国图书馆学会上海市分会副会长等职务。此次葛剑雄就任港中深图书馆馆长,可以说是“重操旧业”。

葛剑雄与港中深的缘分要从两年前说起。葛剑雄表示,2022深圳读书月期间,他曾受邀到港中深做讲座,后来又参加学校的毕业典礼,进行了演讲。此后,港中深校长徐扬生便向他发出诚挚邀请,希望他就任港中深图书馆馆长一职。

“听了徐校长的介绍后,我对学校的印象很好,觉得学校的发展前景很好。徐校长是中国工程院院士,但他非常重视人文教育。”葛剑雄透露,在徐扬生的安排下,他还与人文社科学院的院长进行了交流。

葛剑雄说,他介绍了此前担任复旦大学图书馆馆长的管理经验,得到校方的充分认同,“学校表示会给予我充分的空间,一方面把图书馆交给我管理,另一方面我也可以继续开展自己的学术活动。”正因为如此,3月1日起,葛剑雄正式出任港中深图书馆馆长一职。同时,他在复旦大学任博士生导师的工作也将继续。

## 谈管理理念:大学图书馆的定位是“服务”

“至少在三年聘期中会常住深圳。”葛剑雄在回复网友的问题时如是说。他还向羊城晚报记者进一步介绍,学校为他安排了员工宿舍,环境很好,今后他将经常住在港中深的校园里。

葛剑雄将大学图书馆的工作定位为“服务”,也就是全校的师生员工以及读者服务。就任之前,港中深图书馆给他留下了深刻印象。“书架3米以下的地方放的是书,可取阅,以上是装饰性的书壳,形成‘书山无限高’的意境和强烈的视觉冲击。我第一次见到就印象深刻。”

据了解,港中深图书馆总面积约为2万平方米,共6层,设有阅览座位3500余个,检索和服务终端达到320台。馆内水平线条体量转折的书架序列和垂直光线穿透书架交错形成的空间,到处透露着国际化元素。

葛剑雄说,自己虽然有过7年图书馆馆长工作经验,但当下的图书馆管理和运营充分运用IT技术和数字化资源,加上每所学校的特色不同,他需要进一步熟悉相关工作。

“我正在逐一拜访各个院系,听取他们对于图书馆服务的意见。然后,我将和馆员们商量,看看如何改进。”葛剑雄表示,“我们的馆员非常敬业,虽然人不多,但不少人有留学背景,具备国际视野,他们也能给我提出很好的建议。”

葛剑雄表示,未来,港中深图书馆将建立常态化的咨询委员会,邀请各院系、书院、学生会、研究生会派出代表担任委员。对于很多网友关心的大学图书馆是否可能面向市民开放,葛剑雄坦言,港中深图书馆目前还不具备开放条件,“本馆的纸质书还不算多,加上大多数是英文书,目前只能优先满足师生的需求。”

## 谈深圳印象:文化发展有很多领先做法

虽然刚到深圳任新职,但葛剑雄对深圳这座城市非常熟悉。作为资深文化学者,他频频受邀做客深圳读书月,与众多文化大咖一起为深圳市民读者奉上一场场精彩对话。此外,他年年作为嘉宾出席深圳海洋文化论坛,见证着深圳的文化发展。

“深圳是改革开放得风气之先的地方,充满活力。近年来,深圳创新文化发展理念,有很多领先、超前的做法。”葛剑雄表示。

对于深圳各区图书馆的特色,葛剑雄也如数家珍。“深圳读书月得到了广泛认可,各区的文化建设也各有特色。坪山图书馆请了周国平担任馆长,请我担任坪山文化智库顾问委员,还为我设置了一个‘葛剑雄书房’,它不仅是一个具备借书功能的图书馆,更是提供综合性文化服务的优质场所。盐田图书馆也有很多创新之举,比如独创了海洋图书奖,还每年举办海洋文化论坛,我是海洋图书奖的评委之一,同时也是海洋文化论坛的嘉

宾。”葛剑雄说。当前的深圳,文博热、读书月、创意十二月等颇有影响力的文化品牌相继涌现,包括葛剑雄在内的众多文化名人纷纷选择“落户”深圳。坪山文化智库成立,引进周国平等文化名人担任文化场馆馆长,被誉为“极具创新意味的文化事件”;张国立和他的龙马社团入驻坪山,建基地,带学生、排节目,其首部作品话剧《肖申克的救赎》已从深圳走向全国;深圳原创精品剧目《咏春》,由“双子星”韩真、周莉亚执导,此前巡演好评如潮,目前已享誉海内外……

“把自己作为深圳的一员,参与深圳的文化活动。”担任港中深图书馆馆长后,葛剑雄也有了更多时间与市民、读者见面和交流分享的机会。接下来的4月,葛剑雄计划在香港中深的读书月活动中开展两场讲座。未来,他将运用专业基础和科研、教学经验,在馆内、校内举办学术讲座和普及性讲座,延伸港中深图书馆的服务。

## 去年东莞互联网服务 投诉超7000件

羊城晚报讯 记者余宝珠报道:3月13日,东莞市消费者委员会举办2024年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,公布了2023年度东莞市消费投诉分析报告。报告显示,去年东莞市各级消委会及市场监管系统共接到消费投诉152335件,同比增加33.40%。这些投诉中,商品类投诉主要集中在售后服务、质量、食品安全等方面,服务类投诉则集中在互联网服务、餐饮和住宿服务、销售服务等方面。

## 直播购物投诉大幅增长

去年,东莞共接到互联网服务投诉7058件,投诉问题主要集中在网络服务充值退款纠纷,如App充值、云存储空间购买等;网络购物平台产品存在质量问题;网络平台发布虚假信息、虚假抽奖等,诱导消费者关注、消费等。

“网络购物集中,网络直播也衍生不少销售纠纷。”在发布会上,东莞市消费者委员会相关负责人介绍称,新兴的购物场景带来新的消费投诉问题,也使得去年东莞投诉热点发生了较大的变化。据介绍,2023年东莞共接收网络直播购物相关投诉1208

## 东莞 首届 消费者权益守护者评选活动启动

件,同比增长98.68%。此外,“好评返现”套路也成为去年消费投诉的热点,东莞共接收“好评返现”相关投诉4662件,具体表现为商家为促进商品销售,通过转账返现现金获得好评的模式,引导消费者对其商品或服务作出好评,对消费者产生误导,侵害了消费者的知情权、选择权等合法权益。

记者留意到,在此次公布的2023年度东莞市消费投诉分析报告中,多家网购平台被点名。为何实名点出这些高投诉平台名称?东莞市消费者委员会相关负责人表示,此举只是把掌握到的信息较为全面地向外发布,点名举措不针对具体企业,但希望平台强化监管,共同推进整个行业对消费者权益的重视和发展。

## 更好推动消费环境改善

当天,东莞首届消费者权益守护者评选活动全面启动。东莞是全国消费热城,消费活力在全省乃至全国都比较靠前。根据2023年福布斯中国发布的2023年中国消费活力城市20强榜单,东莞成功上榜,位列全国第20位。城市消费活力的不断提升,是消费者权益得到不断保护、消费环境愈加安全放心的结果体现。这背后,是广大“消费者权益守护者”不懈努力,坚守公平有序的结果。这些长期耕耘在消费者权益工作一线的群体值得我们重点关注,他们的创新经验和奉献精神,值得分享和传颂。”东莞市消费者

委员会相关负责人介绍,本次活动将重点聚焦消费者权益工作的一线工作者,通过宣传先进、树立榜样,发现更多对消费环境改善做出积极贡献的个人和事例,更好推动东莞消费环境的改善。

根据评选要求,参评者须从事消费者权益及相关工作3年以上,热爱岗位,尽心尽职,全面了解消费权益相关政策,深耕行业,坚守初心,以诚为本,为构建和谐稳定的消费环境不断努力;能立足群众需求,及时改善消费环境,为消费者提供更优质贴心的消费服务。活动强调,参评者对消费环境改善方面有突出贡献者,有过特殊群体消费者权益保障经验及创新举措者,或有过创新举措并在行业内被推广应用者,可享优先权。