## 2024年度无锡市消费环境建设白皮书发布——

# 投诉最多:售后服务 举报最多:食品安全

**今天是国际消费者权益日。无锡市消保委、无锡市市场监管局联合发布《2024年度无锡市消费环境建设白皮书》(以下简称《白皮书》),从消费市场运行基本情况、消费环境满意度、消费维权保障、消费环境共治四个维度测评无锡市过去一年的消费环境建设情况。**

### 消费品市场乘势而上

《白皮书》显示,2024年,无锡市消费品市场乘势而上,全年实现社会消费品零售总额3728.91亿元,同比增长4.5%。从板块情况看,梁溪区、惠山区和宜兴市对无锡零售额增长贡献率最大,合计贡献率达65.8%;梁溪区、江阴市、宜兴市消费体量居无锡前三位,共占无锡总量的58.4%。从城乡情况来看,城镇市场发展快于乡村。从消费市场运行特点来看,2024年,无锡商贸市场在复杂多变的经济环境中稳步前行,线上线下融合发展,高端消费需求旺盛,新能源汽车、智能家电等绿色消费增长势头强劲,新型消费业态不断涌现,新增企业持续为市场注入活力。

### 交通运输行业满意度最高

无锡市市场监督管理局委托第三方调查机构,在全市开展消费环境建设第三方测评,通过消费者对全市及各市(县)、区以及各重热点消费领域的消费环境客观评价,找出消费环境差异和存在的薄弱环节,为各地消费环境建设工作提供决策参考。

测评结果显示,全市消费环境建设满意度得分为80.31分。各地区得分中,江阴市以83.13分位居首位。

全市行业满意度总得分为84.03分。在所有参与测评的消费行业或领域中,有5个行业高于全市水平,分别是交通运输(86.83分)、物流快递(86.29分)、通信网络(86.19分)、食品餐饮(85.70分)、旅游景区(84.98分);6个行业低于全市水平,其中,保险行业得分最低,为77.20分。

### 五年来首次!增速大幅下降

2024年度(2024年1月1日—12月31日),无锡市市场监管局"12315"平台共登记消费者咨询、投诉、举报244201件,同比2023年度增长1.89%,五年来首次增速大幅下降。

其中,投诉85441件,占登记总数的34.99%,同比增长17.30%;举报29211件,占登记总数的11.96%,同比下降11.92%;咨询129549件,占登记总数的53.05%,同比下降3.08%。已处理投诉85440件,办结率达99.99%。已为消费者挽回经济损失6805.23万元。

据分析,2024年度,"12315"平台登记的投诉举报总量同比增长8.16%,是近年来增长速度最慢的一年,其中,举报首次出现下降。

从投诉举报客体类别上看,商品中食品的投诉量排列首位,服务中餐饮和住宿服务占比第一。但跟2023年相比,食品、餐饮和住宿服务这两项的投诉数量增长缓慢,举报数量下降较快。从投诉举报问题类别上看,售后服务、食品安全违法行为分别居投诉、举报的榜首,价格和产品质量违法行为分别上升至投诉、举报的前5位。

### 线下无理由退货店超万家

2024年,无锡市持续优化消费环境建设机制,全市线下无理由退货承诺商户达到1万多家;建立"双湾"(环太湖、大湾区)融合跨区域消费维权协作机制,推动消费维权联盟务实高效合作;在机场、车站、码头、景区等公共场所及周边地区打造高质量消费环境建设"微窗口",进一步提升消费环境的安全感和满意度。通过多项举措推动消费品质升级,联合推出首批美食品鉴、文旅休闲、街区市集等文商体旅消费新场景58个,累计培育无锡、江苏、长三角特色伴手礼90件,培育省级"名特优"食品小作坊、"锡食名坊"130家。全国首创"消费咨询公益小站"模式,持续开展消费公益小站一月一主题活动,相关经验在长三角地区乃至全国广泛推广。

**(晚报记者 刘娟 见习记者 毛煜雯)**

**315在线 放心消费在无锡**

## 十大消费维权典型案例发布——

# 无锡破获特大冒牌猫粮案

此次发布的无锡市2024年十大消费维权典型案例,涉及食品、宠物用品、二手车交易、酒店住宿等消费领域,涵盖行政案件、民事案件、刑事案件等案件类型。本报择其中4例刊发,以作警示。

### 剩菜再上桌,烧肉店被罚

2024年1月,梁溪区某日式烧肉店将客人食用过的泡菜回收至储存泡菜的餐盒中,通过二次分餐再次提供给其他消费者。此外,执法人员经检查发现,该店在购进泡菜时,未查验产品合格证明。

鉴于当事人的上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定,梁溪区市场监督管理局依法对其作出警告,没收违法所得132元,并处罚款5万元的行政处罚。

### 制售冒牌猫粮,11人获刑

2024年,无锡市公安局食药环支队协同新吴公安分局根据群众举报线索,成功破获一起生产、销售假冒注册商标猫粮案。警方在外省多地展开行动,抓获崔某等14名犯罪嫌疑人,捣毁猫粮及包材制假窝点3处、生产线2条,端掉销售仓储窝点6处,查获侵权假冒猫粮20余吨,以及大量制假设备、原料和包装材料,涉案金额达1500余万元。目前,该案11名被告人分别被法院判处有期徒刑6个月至5年6个月不等。

### 隐瞒车辆重大事故,退一赔三

2024年2月,陈某与张某就一辆二手小型轿车达成交易,双方约定车款总计5.6万元。张某向陈某承诺,该二手车"无水泡、无火烧、无重大事故,无结构性损伤(四梁六柱完好)"。交易完成后,陈某委托专业机构对车辆进行鉴定,结果显示该车属"重大事故车"。

惠山区人民法院经审理查明,张某在此次二手车售卖过程中故意隐瞒车辆曾发生重大事故的关键信息,其行为构成欺诈。法院依法判令张某退还陈某5.6万元购车款,并支付16.8万元赔偿款。

### 篡改烘焙食品"生日",超市被罚

2024年3月25日,惠山区市场监督管理局执法人员依据举报线索,对辖区超市展开现场检查。在烘焙柜台的垃圾桶内,执法人员发现多张标注"生产日期:2024年3月24日"字样的产品标签。经现场提取监控视频,进一步查明该超市烘焙区存在将前一日烘焙类食品的旧标签撕下,张贴当日标签的行为。

鉴于该超市的上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定,惠山区市场监督管理局依法对其作出没收违法所得36.5元,并处罚款5万元的行政处罚。 **(刘娟 毛煜雯)**

**樱花元素美食惹人眼**

日前,游客在美食活动上参观融合樱花元素的美食作品。一场"樱花季·春意江南、味美无锡"主题美食活动在鼋头渚景区樱花谷举办。 **(还月亮 摄)**

## 降价约15万元:

# 人工耳蜗集采落地无锡

**本报讯** 近日,人工耳蜗类医用耗材国家集采落地无锡,包含人工耳蜗植入体和言语处理器的单套产品价格从平均20余万元降至5万元左右,降幅达75%,结合残联、医保等多重保障后,大幅减轻了听障患者的医疗负担。

据了解,植入人工耳蜗是治疗双侧重度、极重度耳聋的有效手段,更适用于佩戴助听器无效的患者。特别是对于1岁至6岁处于听觉发育黄金期的先天神经性耳聋幼儿,尽早接受治疗,术后听力训练和语言表达训练可以获得更好的效果。记者从市医保局获悉,本次人工耳蜗类耗材国家集采共有5家企业中选,包括3家外资企业和2家本土企业。值得一提的是,此次集采,除临床常用产品外,能支持(3.0T)核磁共振检查的新一代人工耳蜗植入体首次进入中选范围;佩戴更便利的一体式言语处理器(外机)中选,进一步提升患者的使用体验。 **(高佳美)**