

去年为消费者挽回经济损失超45亿元

市场监管总局：一些侵权新情形与维权新难题逐渐暴露

国家市场监管总局14日披露的数据显示，2022年，全国市场监管部门通过多个渠道共受理消费者投诉、举报和咨询2940.77万件，同比增长23.5%。其中，投诉1310.38万件，举报472.23万件，为消费者挽回经济损失45.19亿元人民币。

国家市场监管总局相关负责人指出，从近三年趋势看，因平台经济的跨区域扩张、人口资本的跨区域流动、市场要素的跨区域配置，广东、浙江、上海、北京4个省市的消费正在加速集聚。消费投诉数量与消费活跃水平呈正相关关系，四省市消费投诉数量在全国的占比从2020年的31.8%增长到2022年的45.16%。消费投诉的加速集聚在一定程度上反映了消费供给侧发展的不平衡，需要进一步恢复和扩大中西部地区消费，推动更高质量、更加平衡的发展。

随着我国疫情防控重心从防控感染转到医疗救治，涉疫药品和医疗用品需求激增、供应不畅，价格异常波动、产品质量问题频现，相关投诉举报咨询量一度呈井喷式增长。2022年11月10日至2022年底，全国12315平台接受相关投诉举报24.11万件，同比增长3.88倍，环比增长2.95倍，最高峰值达到19.5倍。其中，投诉14.18万件，举报9.93万件，挽回

2022年消费者投诉举报呈现十大特点

- 消费投诉加速集聚，恢复和扩大消费需要平衡发展
- 保护消费能力和经济内生动力，提振信心释放活力
- 响应迅速、处置有力，涉疫物资投诉举报快速回落
- 经济下行压力加重，不发货不退款等售后问题更加突出
- 商品类投诉占比增大，新能源汽车消费存短板
- 新消费热点不断涌现，伴随引发的消费纠纷走高
- 网络消费持续升级，消费者满意度仍需提高
- 在线消费解决机制持续扩容，纠纷多元化解稳步提效
- “晒出”消费投诉信息，有效强化源头治理
- 投诉举报成为发现违法线索的重要渠道，消费者的社会监督作用持续显现



经济损失498.17万元。

随着新能源汽车渗透率快速提高，消费者对品质的要求也在不断提升。2022年，平台接受新能源汽车投诉举报1.6万件，同比增长62.84%。

近年来，“新消费”正成为经济发展的“加速器”，一些侵权新情形与维权新难题也逐渐暴露，

反映了消费维权的新痛点。例如，2022年，数字藏品(NFT)等新模式问题抬头，监管难度加大，相关诉求5.97万件(上一年仅198件)，主要集中在不发货、不退款、恶意哄抬价格、收取高额手续费、随意封禁消费者账号等。“盲盒”热潮下，消费者诉求高达4.14万件，同比增长61.72%。 据中新社

山东最美消费维权人物 守护放心消费环境

本报济南3月14日讯 在今年“3·15国际消费者权益日”前夕，由山东省消费者协会与大众日报联合主办的2022年度“山东最美消费维权人物”颁奖典礼在济南举行，为10名2022年度“山东最美消费维权人物”获得者颁发了证书和奖杯。

他们中有政府基层执法者、行业协会工作者、新闻媒体从业者、普通职工、维权志愿者……他们的身份职业各不相同，但都一直致力于营造文明和谐、安全放心的消费环境，守护消费者的合法权益。“我走到哪里，就维权维到哪里。”张大功是潍坊陈寿荣诗书画印陈列馆画家，同样也是一名3·15维权志愿者。“我从事消费维权工作13年了，北到黑龙江漠河，西到新疆喀什，我走遍全国宣传消费者权益保护法，沿途还为消费者维权。”多年来，张大功先后帮助消费者讨回公道，处理消费纠纷300起，自费印刷相关宣传资料2000余册。

像张大功这样的志愿者还有很多。围绕2023年消费维权年“提振消费信心”主题，我省着力

构建消费维权社会共治格局，推进省级行业协会消费维权工作站、消费维权服务站、志愿者队伍等建设，发展消费维权志愿者3000余名。

除了建立省消协专业消费维权志愿者队伍，我省还就化解消费纠纷发力，积极受理消费投诉。据省市场监督管理局一级巡视员、省消费者协会常务副会长朱昆峰介绍，2022年全省消协组织共受理投诉6.7万余件，为消费者挽回经济损失1500余万元。

省消协相关负责人表示，获奖人员作为普通消费者、公益维权人士以及维权工作者，以保护消费者合法权益，优化消费环境，推动消费维权事业发展为己任，积极参与化解消费纠纷，倾力加强消费教育引导，不辞辛苦，事迹感人。他们扎根消费维权一线，为消费者权益保护事业作出了突出贡献，全面展现了山东新时代消费维权人物的良好形象和时代风采，弘扬了社会主义核心价值观，传播了消费维权正能量。

(唐晓宁)

编辑:彭传刚 美编:马秀霞 组版:刘燕

幸运数字巧组号 滨州购彩者领走大乐透567万元

干净整洁的卫生环境、有条不紊的摆设、规范的店面形象，初到滨州市3724032908体彩投注站蔡站长的店里，就被店内浓厚的销售氛围所吸引，不禁让人想多停留一会儿，而正是这样好的销售环境，吸引了不少喜爱大乐透的人走进店内，留一留，坐一会儿，一起拉拉呱，聊聊大乐透。

“老兄，大乐透今晚开奖，咱选这个号码咋样？”“这个号不一定出，上一期刚出了。”“咱

比着这个斜连号选几个号咋样？”一进蔡站长的店里，映入眼帘的是几个购彩者在津津有味的对着大乐透走势图讨论投注号码，场面火热又多了几分欢乐。

蔡站长的店是大乐透第23020期我省567万元大奖的中出地，据蔡站长介绍，这张中奖票是几个人一起购买的，他们经常来店里拉呱，偶尔遇到心仪的号码还会一起购买，可谓志同道合。

近日，王先生(化姓)和其他几位中奖者一起来到山东省体彩中心领走了大奖，“我经常去蔡站长店里购买大乐透，后来发现店内有很多人会一起讨论大乐透怎么买，一来二去我也加入了讨论大军，感觉很热闹，而且也让我收获了一些兴趣相投的好友，这次号码就是我们一起选的，因为投注金额有点大，我们商量了一下就一起购买了。至于选号方式，我们是根据查看历史开奖号码，看

走势图选出了前区10个号码，另外‘05、06、09’这三个号是我媳妇的生日号和幸运号，我们又在前区加了‘05、06、09’这3个号，后区号码也改成了‘06、09’，这样的号码组合成就了我们的大奖梦。

领完奖后，王先生笑呵呵地说：“购买大乐透成为了我们生活的一部分，以后我们还会继续购买大乐透，继续支持体育彩票公益事业。”

(李娜娜)



潍坊体彩为7星彩500万元中奖站颁牌

春归大地人间暖，“7星”高照喜临门！3月7日晚，潍坊购彩者喜中7星彩一等奖1注，揽获奖金500万元，大奖出自坊子区3712012988体彩实体店。3月10日，潍坊体彩为中奖站点颁发了“500万元大奖诞生地”的牌匾。

中奖站点位于坊子区凤凰大街与广场路路口南50米路东。3月10日下午，潍坊市体育局党组成员、副局长马洪亮，市体彩中心主任谭凯、坊子区体育事业发展中心主任李炳晓等一行来到



中奖投注站，为该站颁发了“500万元大奖诞生地”荣誉牌匾，祝贺该站喜中大奖。

7星彩游戏第23025期中奖号码为785433+9。当期一等奖中出2注，其中1注被潍坊坊子区购彩者揽获，单注奖金500万元。中奖票是一张金额60元的多期票，票面2注号码打了15期，本期幸运收获一等奖，喜中500万元。这是今年潍坊体彩中出的首个7星彩一等奖！中奖站张站长开心地说：“上个月我这里

刚中了排列5一等奖10万元，这次又中出7星彩500万元大奖，实在太幸运了！”

公益体彩，乐善人生。每2元一注的7星彩彩票，就有0.74元成为公益金。“来之于民，用之于民”是中国体育彩票的发行宗旨，体彩筹集的公益金也为竞技体育、全民健身体育事业发展以及各项社会公益事业的发展提供了有力保障。体彩7星彩游戏每周二、五、日开奖，赶快走进身边的体彩店，投注你的幸运数字，一起为国家公益事业助力添彩吧！