



信用让消费者更放心

— 2019年消费维权年主题 —

近年来,我国市场规模不断扩大,消费成为经济发展最强劲的推动力,基础性作用日渐突出。与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现。2019年消费维权年主题“信用让消费者更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

编者按

消协提醒:汽车维修养护警惕价格误导

本报讯(薛天)陕西省13日公布2018年度消费环境指数,在十六个行业消费环境指数中,汽车销售与维修行业排名最低。消费者的不满主要集中在车辆维修、养护费用方面。为避免相关权益受到侵害,消协提醒消费者,汽车维修养护时要警惕商家的价格误导。

陕西省消协称,价格误导的情况主要分为以下几种:一是在家用汽车维修过程中,部分维修机构巧立名目,收取高额工时费、材料费;二是部分维修机构存在“没病小修,小病大修”问题;三是部分维修机构“以次充好”,将质量低劣的配件包装为所谓“原装进口配件”,导致车辆维修保养的费用增加而维修质量下降;四是部分维修机构在保养过程中对家用汽车无须更换的配件进行强制更换,存在过度保养行为。

针对上述问题,陕西省市场监管部门表示,将严格执行相关法律法规,加强对陕西省汽车维修与保养行业的监管,加强联合执法检查,严厉查处违规经营企业,净化汽车维修与保养行业环境。

西安

开通五个消费维权平台服务市民

本报讯(赵丽莉)3月13日,西安市市场监督管理局举办12315开放日活动,西安市部分人大代表、政协委员、企业负责人、消费者、新闻媒体等社会各界代表走进“12315”指挥中心,了解受理投诉举报的分送程序和受理渠道,并通过座谈会的形式建言献策,合力推动消费维权。

西安市目前已形成以12315指挥中心为总调度平台、12315分中心为受理分支、基层工商所(队)为处理基地、全市消费维权服务站和ODR企业为渠道延伸的四级联动12315执法维权体系,已开通电话、信访、短信、微信、移动互联网五个消费维权平台,消费者可自主选择进行消费咨询、投诉和举报,依法维护自身合法权益。

渭南



3月14日,渭南市公安局交警支队临渭大队开展“警营开放日”活动,发动社会力量共同打击伪造、变造、使用假牌假证的违法行为,保障机动车所有人合法权益。崔正博 摄

商洛

举行3·15活动启动仪式

本报讯(张晓平)3月12日上午10时,由商洛市政府和商州区政府共同举办的“3·15”活动暨“百日维权”专项执法行动正式启动。

为切实保障消费者合法权益,提升辖区消费者权益保护工作水平,着力营造安全放心的消费环境,商州区市场监管局坚持“四个强化”要求,从3月中旬开始,组织开展消费维权百日执法行动,创造良好市场监管环境和消费环境,保护消费者合法权益。

安康



3月14日,安康市宁陕县市场监管部门开展以“信用让消费者更放心”为主题的国际消费者权益日宣传活动。杨卓 摄

2018年消费者投诉举报处理情况分析报告显示

升级类消费投诉迅猛增长

同约定等。

广告问题投诉突出

2018年,全国市场监管部门共处理广告、质量、合同、售后服务投诉分别为105.73万、63.06万、55.03万和33.37万件,占总量的29.6%、17.6%、15.4%和9.3%。

其中,增长最快的是广告问题,同比增长233.6%,问题主要集中在家居用品、服装鞋帽、食品等领域;质量问题同比增长25.0%,问题主要集中在服装鞋帽、通信产品、家用电器等领域;售后服务问题同比增长22.9%,问题主要集中在家用电器、交通工具、计算机产品等领域;合同问题同比增长3.0%,问题主要集中在汽车及零部件、装饰装修服务、租赁服务等领域。

升级类消费投诉激增

随着居民消费结构加快转型升级,逐步由温饱型向享乐型和发展型转变,消费结构和消费环境发生了巨大变化。2018年,全国市场监管部门受理的升级类消费投诉迅猛增长,具体体现在:化妆品、文化运动娱乐用品、计算机设备等提升生活品质的消费投

诉分别同比增长246.7%、146.0%、89.3%;装修建材和装饰装修服务等改善家居环境的消费投诉分别同比增长39.1%和60.2%;租赁服务和中介服务等服务提供便利的社会化服务消费投诉分别同比增长28.3%和111.6%。

“诉转案”机制不断深化

2018年,全国12315互联网平台受理的消费者投诉中,“诉转案”共1.8万件,同比增长217.68%,涉及金额2.4亿元。市场监管部门把“诉转案”作为消费维权的突破口和重要抓手,初步形成了“在投诉中找案源,在线索中查违法,在查处中维权”的格局。运用互联网平台,在重点监管领域加强“诉转案”工作,把涉及群体性、欺诈骗消费者、格式合同违法、重大商品质量不合格等投诉内容列为“诉转案”工作重点,及时查处侵犯消费者权益案件。

互联网平台成维权利器

全国12315互联网平台提供了PC端、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序等多种投诉渠道,消费者可以方便快捷地24小时提交投诉。2018年,平台新增用户

126万人,其中实名认证83万人,年访问量达3897万人次。平台共受理投诉举报167万件,包括投诉145万件、举报22万件,为消费者挽回经济损失4亿元。平台受理的投诉举报占市场监管部门受理总量的44.83%,较2017年提高了27.36%。

在线纠纷和解效率高

全国12315互联网平台开通了消费纠纷在线和解(ODR)通道,鼓励、引导企业在平台上直接与消费者进行协商和解。经审核,市场监管部门共为3564家企业开通了ODR通道。2018年,全国ODR企业共受理消费者投诉49051件。ODR企业平均处理时长7.8天,和解成功率50.31%,解决效率为传统方式的2.67倍。

全国消费维权指数保持高位

2018年,全国消费维权指数平均为91.53,较去年同期增长了0.11个百分点,与五年平均值相比,增长了1.9个百分点。全国消费维权指数小幅增长,保持在高位,表明在我国经济总体平稳、稳中有进的发展态势下,消费环境持续向好。(辛莹)

建立品牌“黑榜”是消费者福音

日前,国家市场监督管理总局局长张茅在接受媒体采访时表示,今后将一律取消评选著名商标的政府行为,在政府的企业信用信息公示系统上只有黑榜,“只要违规了,处处受限”。一语既出,公众无不为之点赞。

老百姓的欣喜从何而来?这是因为著名商标在过去的岁月中已不断被异化,甚至偏离了其被设立的初衷。平心而论,通过向社会公布著名商标、保护已经有较高知名度的品牌,本无可厚非。同时,消费者在购物时有了选择的方向,其他商家也有了学习的榜样,著名商标的价值由此得以凸显。

然而,随着时间的推移,著名商标渐渐背离了既定的路线,沦为某些别有用心之人牟利的工具。著名商标对各大商家而言,无疑是最好的宣传名片,而一些地方政府也乐于看到更多著名商标涌现,甚至将其作为政绩之一。

于是乎,在利益的驱使之下,一种病态的“双赢”模式出现了。部分黑心商家和某些贪

腐官员勾结在了一起;为了尽快推出更多著名商标,一些地方政府不断降低评选标准;某些商标名不副实,却屹立不倒……种种乱象,足以证明著名商标已经到了该退场的时候了。

改变,势在必行。但说变,又该如何变?一律禁止商标评选,是否就能彻底解决问题?显然并非如此。商标、品牌关系到千万消费者的切身利益,有关部门若无后续措施,放手了事,受损的仍将是消费者。

因此,国家市场监督管理总局即将建立的黑榜,无疑是一项引人注目的举措。让问题企业和商家在阳光下无所遁形,才能起到更好的监管作用。某些著名商标榜单报喜不报忧的局面,不能再持续下去了。更重要的是,这项举措能让广大消费者共同参与和监督工作中来。毕竟,哪家商品质量更值得信赖,哪个品牌更有吸引力,最有发言权的当然是消费者。只要违规,处处受限,这是黑心商家的灾难,却是公众的福音。(杨楠)

2019年让消费者维权更放心

本报讯(实习记者 赵院刚)3月13日,陕西省市场监督管理局副局长、省放心消费创建工作领导小组办公室主任余智德在省政府新闻办公室举办的新闻发布会上透露,2019年将让消费者维权更放心。

余智德称,将继续开展教育引导。消费教育引导是市场监管部门和各级消协组织的一项重要工作,要通过媒体宣传,普及法律法规知识,深入企业、行业、社区进行宣传,引导广大消费者提升消费维权意识,在自身权益受到侵害时,通过法律途径解决问题。监督广大经营者守法经营,自觉维护消费者的合法权益。

将加强全省市场监管部门维权体系建设。维权体系包括两个层面,第一个层面,市场监管部门机构改革不久,已经提出了“五线合一”方案,将原

工商、原质监、原食药、原物价、知识产权投诉举报电话统一合并到12315一个线,主要是方便广大消费者的投诉举报。第二个层面,在全省市县乡构造消费者投诉举报便捷机制,要让消费者与经营者发生的纠纷解决在基层,解决在最方便的地方,计划在部分企业设立投诉服务站,在重点乡镇设立投诉服务站,使消费者、经营者发生的纠纷,不出商店门不出乡镇就能解决。

将加大案件督办力度,针对侵害消费者权益的重大案件,特别是一些有影响的案件,市场监管部门将进一步加大力度进行查处。做好市县两级市场监管综合执法工作,争取使消费维权案件在县一级就能得到有效处理,同时对重大案件、波及面比较广泛的案件要重拳出击,使2019年维权工作有一个提升。

西安市消协提醒这些“坑”要当心

近日,西安市消协发布去年消费投诉热点、难点问题,涉及房屋装修、保健品、汽车、美容等。

装修套路多 签订合同要仔细

2018年,西安市消协收到房屋装修类投诉181件。消费者投诉的问题有:听信广告宣传,在没有充分调查的基础上,盲目交纳定金,导致定金难退;签订合同前装修公司有意压低施工报价以招揽顾客,但施工到一定阶段变相收取额外费用;订购的装饰材料品牌与销售人员宣传的不符;工作人员操作不当或因施工存在质量问题,造成消费者家中其他物品损坏,且拒绝消费者提出的合理赔偿等方面。

消协提醒:消费者在签订装修合同要

仔细,明确双方违约责任、包含项目、包含数量、是否有额外付费、支付费用的比例及时间节点,装修公司所有口头承诺都要以书面形式确认,防止后续因口说无凭而陷入被动。在付定金时,不要着急付款,要货比三家,了解装修行情、装修项目、装修价格以及自己比较关注的项目等情况,不要被“低价”迷惑。

汽车买卖猫腻多 签订合同须谨慎

去年以来,汽车类的投诉也不断增加。存在问题有:存在购车不签订书面合同,对车辆交付时间、配置标准等约定不清,销售人员口头承诺不兑现,收取按揭手续费,售车后不兑现优惠或补贴承诺等问题。

消协提醒:签订购车正式合同前,消费者要仔细阅读有关条款,明确双方的责

任与义务,在交付定金前,要让商家写明所送物品数量、贷款买车的具体利息多少,什么时候可以提车等内容。

保健品专盯老年人 上当受骗例子多

2018年,西安市消协共受理投诉197件。主要表现为:经营者滥用国家相关医疗机构、科研机构的名义,以慈善的名义或买产品提供养老服务吸引老年人,使老年人自觉不自觉地深陷骗局,深受其害;宾馆、酒店举行健康知识讲座,聘请所谓的“教授”“专家”对产品夸大宣传治疗功效、做出各种虚假承诺诱使消费者购买产品的问题屡禁不止。

消协提醒:老年人尽量不要参加有保健产品推荐的免费体检、免费试用、健康知识讲座等,在消费时也应提高自我保护

美容整形有风险 恢复原形有困难

2018年美容类投诉主要集中在:美容整形达不到当时承诺的效果,整形材料以次充好;整形机构资质不健全,一些整容机构为了盈利冒险为不适宜做整形的消费者进行手术,容易造成不可逆转的伤害。

消协提醒:消费者在选择整形医疗机构时,要详细了解其相关资质和信息,并进行综合分析,选择更适合自己的医疗机构;在消费时一定要签订合同,合同内容要仔细、明确,不要轻信商家在互联网上的好评信息。(轩霖杨子 刘满楠)

消费者投诉的新领域

2018年11月30日,北汽新能源宣布召回约6.94万辆缺陷汽车,约占2018年新能源汽车召回总量的51.1%,不仅是新能源汽车中单次召回量最大的,也是自2018年1月1日至2019年2月底以来,国内新能源汽车召回总量最多的。

新领域之二 预付式消费投诉频发 金融信贷捆绑风险须警惕

2018年,以“租金贷”“装修贷”“培训贷”等为代表的“预付式+消费贷”模式频频引发投诉,在长租公寓、房屋装修、教育培训、美容整形等消费领域尤为集中。

2018年,仅湖北一省12315平台共接收涉及预付式消费的投诉28195件,同比增加13.77%。

长租公寓、房屋装修、教育培训、美容整形等消费领域因支付金额较大,经营者往往以无息贷款等诱惑性条件吸引消费者迅速下单,而当消费者通过商家推荐的金融平台贷款后,一旦商家出现合同侵权行为,消费者不但无法享受承诺的服务,还要继续偿还贷款,否则可能面临信贷违约。

这种“预付式+消费贷”的模式大大增加了消费风险和维权难度,因此频频引发投诉。

新领域之三 上门维修亟待规范 人工费用上涨明显

不少人发现,近两年城市中上门维修的材料费用没怎么变,人工费用涨了一大截。东西坏了修还是不行,找谁修,成为了生活中格外纠结的难题。

深夜1点半的北京,下夜班回家的小张发现家门钥匙被锁在屋里,他赶忙跑去物业求助。“物业的值班人员给了我一个撬锁师傅的电话,打过去大概十几分钟师傅就来了。”撬锁只花了不到半个小时,却收了小张600元。“撬锁是一笔费用,撬完换新锁是一笔费用,最后还要加上上门费,一下子就贵了。我觉得这个价格超出了我的预期,但是当时那么晚了,也没办法,只能人家要多少就给多少。”小张说。

维修行业的专业性较强。很多时候,居民必须找专业的维修人员上门服务,但上门维修花样百出,作为“门外汉”的消费者很难看明白这其中是不是有猫腻,目前上门维修行业还是有些乱象,希望能够透明化、规范化,“价格涨一些能理解,但是要明码标价,各项标准说得清清楚楚,不要低价叫上门,最后又一笔笔增加费用。”对于新出现的互联网维修平台,消费者也在

观望,“平台肯定要赚钱呀,集中了各类维修倒是方便大家选择,但这会不会也同时提高了上门维修费用呢?”

从大环境来看,专家表示,中国近年来人口红利的式微,造成了劳动力价格的上涨。近几年,各地不约而同地出现“招工难”。如果要保证招到工人,不提高工资几乎不可能,这就出现了人工服务费用快速上涨的情形。而那些处于保修期、承诺免费的机构,为了控制成本则往往采用“提高维修人员个体工资、减少维修人员数量”的方式,消费者会明显感觉到服务周期长了。消费者只能期待行业更规范,商品少故障。(本报综合消息)

