

聚焦3.15

汽车销售存猫腻,家装行业套路深,驾校培训退款难……

省消保委发布2024年十大消费提示

3月15日,陕西省消保委发布2024年十大消费提示,涉及供热分户计量、演出票务售后服务、汽车销售、线上购物、驾校退费等多方面社会热点问题。

分户计量供暖好,依法节能利环保

国家通过立法推进集中供热建筑逐步实行分户计量、按用热量收费的制度,有着巨大的节能环保意义,并有利于解决供暖收费及温度不达标等消费纠纷。但因普法宣传不到位,供热企业推行动力不足等原因,我省供热分户计量尚未全面推行普及。省消保委将依法履行社会监督职责,通过消费调查、专家研讨、部门会商、联合约谈等方式进一步推动这项有利于绿色节约消费、惠及广大消费者的政策广泛实施。

消费提醒:符合供暖分户计量标准条件但未实行的小区,消费者可以向供热公司提出供热分户计量供暖申请。

文娱演出新热点,售后机制待完善

近两年,线下文娱演出市场强劲复苏,相关领域消费者投诉成为新的热点,其中演出票务平台及主办方不依法履行消费者权益保护义务,不兑现退改签票和退款承诺,人为设置退改签票和退款障碍,售后服务渠道不畅等问题成为消费者痛点。

消费提醒:消费者购买演出票时应选择服务规范、信誉良好、售后制度完善的平台,并提前仔细阅读退改签票服务条款和违约责任,出现问题时留存证据及时向行业主管部门或消费者组织投诉。

健身办卡莫冲动,大额预付需三思

健身房办卡容易退费难、交款前后服务质量差距大、经营者倒闭跑路一直是消

费纠纷频发的热点难点,消费者办理大额健身预付卡一定要谨慎,建议根据自身实际情况,少量多次充值并及时消费,莫要架不住诱人推销,盲目冲动大额充值办卡。

消费提醒:消费者不要轻信销售的宣传和口头承诺,要理性消费、少充快用,签订书面合同并看清合同中的退费条款和违约责任,留存票据和合同,发现合法权益受损及时投诉举报。

定制家具问题增,详签合同权表明

定制家具因其个性化、空间利用合理等优势,深受消费者青睐,这一领域的消费投诉呈现逐年增加趋势。问题主要集中在:家具尺寸、样式、材料、质量与当初设计约定承诺不符,商家逾期交付,中途变更计价方式、临时加价,承诺退款拖延或不兑付、尾款纠纷等。

消费提醒:消费者选择定制家具产品时,尽量选择规模大、有实力、口碑信誉度较高、经营比较稳定的商家。定制家具设计过程中双方要进行充分沟通,书面合同要详细规范,明确约定产品的材质、规格、数量、环保要求、价格、交货时间、违约责任等事项。

汽车销售存猫腻,办理贷款要慎重

汽车销售中产生的消费纠纷是投诉热点之一,其中经营者利用“优惠价格”“特价车”等诱导消费者办理汽车金融分期付款,在合同中暗藏不合理条款,加重消费者责任和负担,使消费者吃亏上当。

消费提醒:消费者应根据自身经济状况理性办理汽车消费贷款,贷款时要选择正规金融机构,仔细阅读条款,特别是对利率约定及计算方式、违约责任等条款要明瞭理解,谨防上当受骗。

家装行业套路深,选好公司是关键

部分不良装修公司通过虚假宣传诱导消费者签约、在合同中设立不公平条款、在建材和施工质量上降标或偷工减料、中途随意增项加价、拖延工期甚至关门携款跑路等,导致消费者蒙受损失。

消费提醒:消费者在选择装修公司时切勿贪图便宜,盲目听信商家价格优惠诱导宣传,要首选有实力、有质量保障、有售后服务的装修公司,签订详细公平的合同,分期付款,随时跟进装修进度,发现问题及时投诉举报。

养生理疗欠规范,健康管理应科学

某些不法养生馆、理疗馆,打着治病幌子兜售天价养生保健项目,虚假宣传自己的养生理疗项目可以疏通全身经络,对高血压、高血脂、高血糖等有很好的治疗效果,甚至宣称能治百病。消费者付出高额费用,却根本没有效果,还可能延误病情,造成财产和健康双重损失。

消费提醒:老年人要加强对“神医神药”“养生神功”“包治百病”的防范意识,身体不适应及时去正规医院检查治疗,切忌病急乱投医,轻信免费活动虚假宣传。对保健品和器械要仔细查证合格资质及批号,遇到大额支出最好与亲人子女商议再决定,要理性消费守好养老钱。

驾校培训退款难,强化监管少纷争

去年以来,省消保委多次接到消费者反映驾校培训退费难的投诉,问题主要集中在在报名容易考证难,承诺很好兑现难,出现纠纷解决难等方面。因驾校行业有其特殊性,需要相关部门从源头上加强监督管理,使驾校行业有序发展的同时,保护好学

员消费者的合法权益。

消费提醒:消费者报名学习机动车驾驶技术要选择规模大、资质证照齐全的驾校,签订合同时要特别注意阅读收费项目、收费标准、服务内容、违约责任等条款,出现问题要及时向主管部门投诉举报。

线上引流花样多,理性消费勿轻信

线上购物中的直播引流发展迅速,通过短视频和直播给出的各种优惠促销信息,吸引了众多消费者参与,引流至电商平台或具体经营者,在这个过程中,经常出现夸大不实宣传、商品质价不符、售后服务水平差等问题,引发消费者投诉增多。

消费提醒:线上购物尽量选择经营规模较大、售后服务好、知名度和信誉度较高的电商平台。出现引流跳转时要注意查看最终打开的终端页面信息,明确具体下单平台属性,了解清楚商家促销规则、“三包”和售后服务制度,理性适度消费购物。

房屋修保有争议,置业优选好售后

商品房是消费者一生中最重要的耐用消费品,其质量、售后服务和保修政策涉及众多消费者的重要权益。消费者关于商品房质量的投诉,主要是因商品房隐蔽工程的保修期计算和售后维修未达到消费者心理预期与开发商产生的消费争议。省消保委在调查调解中发现相关保修政策内容有待改进,以提升商品房建筑品质和消费者满意度。

消费提醒:消费者购买商品房时要对商品房的质量、售后、相关资质、合同条款、施工单位口碑、开发商的经营状况等情况进行了解,优先选择提供更长售后保修期承诺和拥有优质售后服务的开发商楼盘。 本报记者 刘强



从六大突出问题 看2023年消费 投诉新趋势

市场监管总局3月14日发布 2023年消费者投诉举报六大突出问题

消费投诉快速增长 售后服务成首要问题

从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长**61.5%**

其中 连续两年排在投诉问题首位

“三包”问题占比**56.2%**

送货或安装问题占比**9.4%**

网购诉求持续增长 直播带货问题突出

2023年 全国12315平台 接收网购投诉举报**1261.1万件**

占投诉举报总量的**56.1%**

平台接收直播带货投诉举报 同比增长**52.5%**

近5年直播带货投诉举报量也逐年上升 5年间增幅高达**47.1倍**

新型消费涌现 智能设备问题增幅较大

2023年 全国12315平台共接收 智能设备投诉举报**10.4万件**

同比增长 **1.1倍**

消费者反映问题主要集中在

- 售后服务困难
- 泄露消费者个人信息
- 产品实际功能与宣传不符 等

新能源汽车加速普及 投诉举报连年上升

全国12315平台接收投诉举报量 从 2019年的**1.8万件** 增至 2023年的**13.5万件**

新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点

格式条款陷阱多 服务领域问题值得关注

服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择

欺瞒诱导套路多 消费者知情权需要保障

2023年 全国12315平台接收 虚假宣传投诉举报**144.3万件**

同比增长 **1.7倍**

「免密」不能免安全

近期各类消费投诉中,与免输入密码支付、自动续费绑定开通会员相关的退款或维权纠纷案件数量常居前列;在社交媒体上,与之相关的词条、事件频频登上热搜;刑事案件中不乏偷窃或拾得手机后利用免密支付窃取大额钱财的案例。

购物、打车、点外卖、坐公交、观影刷剧、修图听歌、租单车或充电宝……免密支付、自动续费为日常消费增加便捷。便捷的前提是透明、安全、自愿、公平。支付、续费时自动勾选的开通选项、“0元下单”“极速付款”的模糊引导、字号小又颜色浅的提示语,各种视觉技巧和价格套路轮番“引诱”,消费者一个不留神就容易被“被”同意开通、强制捆绑,在“默认勾选”“隐藏选项”的各项复杂设置中被悄悄扣费。而相对于“一键开通”,消费者想要退订、退款,却没有那么容易,“一键完成”的付费项目需要“N键取消”,经历“套娃式”解套。

针对此类消费乱象,监管部门多次开展治理,乱象依旧存在,一个重要原因在于,个人与互联网平台实力悬殊,让消费者维权之路繁琐、漫长。类似消费侵权行为往往呈碎片化且单笔金额不大,消费者的维权成本远高于侵权成本,使这类违规行为难以得到有效治理。

是否使用免密支付、自动续费的决定权在消费者。平台在开通相关服务前,理应充分、明确地跟消费者“打个招呼”,充分告知利弊,让消费者在权衡风险与收益的基础上自主选择。消费者权益保护需要与时俱进。免受打扰权、信息收集知情权、授权访问与更正权、限制处理权、数字财产权……在数字时代,应该构建符合新时代要求的消费者权益保护机制。

2024年消费维权年主题为“激发消费活力”。保护消费者的合法权益是激发消费活力的前提与保障。我们相信科技让生活更美好,鼓励消费与创新的双向奔赴,希望更多互联网企业在追求效率便捷的同时守住底线与边界,释放更多潜力,推动数字经济健康发展。(潘晔)

最高法发布涉未成年人 食品安全司法保护典型案例

新华社北京3月15日电(记者罗沙)最高人民法院15日发布4起涉及未成年人食品安全司法保护的典型案例,彰显人民法院坚持依法严惩各类危害未成年人食品安全违法犯罪不手软、坚持依法维护未成年人合法权益不松懈的鲜明立场和坚定决心,进一步提升食品生产者、经营者以及公众的法律意识和食品安全意识。

这4起案例中,有3起涉及未成年人的日常食品,另一起涉及校园配餐。人民法院发挥未成年人刑事、民事和行政审判职能,严格落实有关未成年人食品安全法律规定,坚持依法从严惩处。

其中一起案例中,某孕婴用品店故意以“调节过敏体质”的误导诱导消费者购买产品,构成欺诈,法院判决退还货款并向顾客支付价款三倍惩罚性赔偿金。另一起案例中,被告人靳某结伙将他人生产的超过保质期的奶制品,以更改生产日期、保质期、更换包装等方式销售牟取利益,已销售金额27万余元,被法院以销售伪劣产品罪判处有期徒刑3年3个月,并处罚金人民币20万元,违法所得予以没收。

校园食品安全问题,社会各界高度关注。案例中,某餐饮管理公司给学校提供受污染午餐,导致18名学生发病。当地行政机关对涉事食品生

产企业的生产、储存、配送等各环节进行了深入细致的调查,并依法进行处罚。人民法院对行政处罚行为依法予以支持,对危害学生身体健康的行为坚决说“不”。

最高法介绍,人民法院将充分发挥审判职能作用,进一步融合贯通涉未成年人刑事、民事、行政审判职能,加强与行政主管部门的沟通协作,形成依法惩治食品领域违法犯罪行为的合力。同时,加强食品安全和法律知识宣传,推动食品生产者、经营者及公众提升食品安全和法律意识,规范涉未成年人食品生产经营活动,用法治利剑守护未成年人食品安全。

最高检:聚焦直播带货等新业态 涉食品安全问题开展专项监督

新华社北京3月15日电(记者刘硕 邢拓)最高人民检察院3月15日发布了10件消费者权益保护检察公益诉讼典型案例,并通报了2023年食品药品安全领域公益诉讼办案情况。

最高检此次发布的10件典型案例聚焦解决消费者关注度高、影响恶劣的食品药品安全问题,例如“人药兽用”、动物血制品非法添加工业用甲醛、违规使用生鲜灯、违法销售境外药品等。

有的案例还反映出新业态中出现的食品药品安全新问题,比如短视频平台上“探店达人”等收费探店视频侵害消费者合法权益等。对此,检

察机关依法督促行政机关对相关机构加强监管,规范收费探店视频广告发布行为,保障消费者知情权,维护网络食品消费安全。

据统计,2023年,全国各级检察机关共立案办理食品药品安全领域公益诉讼案件23000余件,同比增加16.8%。其中,涉食品(含食用农产品)安全18000余件,涉药品安全近5000件。

最高检第八检察厅负责人表示,2024年2月至12月,最高检在全国检察机关部署开展“检护民生”专项行

动,聚焦社区团购、网络营销、直播带货等新业态涉食品安全问题开展专项监督。检察机关将围绕这一专项行动开展食品药品安全领域公益诉讼系列重点工作,包括督促预制菜产业规范发展;督促整治食品掺杂掺假,超范围、超限量使用食品添加剂;督促整治药物滥用等消费者密切关注的食品药品安全问题,切实保障人民群众健康安全。