



近年来,我国消费市场不断扩大,消费水平日益提升,然而,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。中消协确定2019年消费维权年主题是“信用让消费者更放心”。此专版的推出旨在更好地宣传年主题,推进消费维权社会共治。

# 信用让消费者更放心



## 2018年十大消费维权舆情热点

**顺风车安全问题。**2018年,相继发生“郑州空姐滴滴顺风车遇害案”和“乐清女孩滴滴顺风车遇害案”,滴滴出行及其旗下的顺风车业务因此被推上舆论的风口浪尖,其运营理念与管理方式遭到舆论诟病。舆论认为,恶性案件的发生,不法分子固然应该承担法律责任,但是滴滴作为平台方存在重大过失,期待网约车安全、服务升级,为消费者出行提供更多选择。

**个人信息保护缺失。**6月,圆通被曝10亿条快递个人信息被挂到外网上公开售卖;8月底华住酒店被曝出集团数据泄露,事件涉及1.3亿个人信息与5亿开房数据。舆论认为,要真正保护好“大数据时代”的个人隐私,需要完善法律、法规和强化监管,给互联网企业收集用户信息的行为戴上“紧箍咒”。

**大数据杀熟普遍。**3月,“大数据杀熟”一词开始进入大众视野。事件起因于一名网友晒出自己的亲身经历,表示其长期在某网站预订价格在380—400元之间的酒店房间,可实际使用朋友账号查询就会发现同一房间显示为300元左右。事件网上发酵之后,许多人都纷纷晒出类似经历的证据。

**共享出行押金难退。**共享汽车Togo途歌、共享单车车享骑、共享单车ofo先后爆出挪用押金、企业倒闭、退款难等问题。其中,押金难退再度成为共享经济的投诉热点。舆论认为,共享经济作为一种创新经济模式,创业者试错、资本市场博弈不可避免,但不能让消费者成为最终的受害方与买单方,无论出于什么原因,挪用用户押金都属于违法行为。

**网购平台售假问题。**2018年,淘宝、天猫、京东、网易考拉等众多网购平台也被曝存在售假、真假混卖等问题,网购环境仍待提高。舆论认为,摒弃假货、诚信经营,是任何电商平台的责任与义务,也是任何商业行为的底线。

**预付式消费现“套路贷”。**2018年预付式消费领域成为消费维权领域的新难题。5月起,“租金贷”、“装修贷”问题被频频曝出,一些长租公寓公司、互联网装修平台发生资金链断裂,经营者跑路,导致租户无房可租,装修合同无法履行,消费者仍需偿还贷款。10月,多家英语培训机构被指通过提供课程贷款服务,让有的学员背负十几万“培训贷”。

**移动支付安全漏洞。**2018年8月初,豆瓣网友@独约寒江雪将自己“睡一觉醒来钱全被转走”的经历放在网上,揭露新型高科技盗刷骗局。9月起,部分苹果手机用户遇到了Apple ID被盗号、资金遭盗用的情况。据投诉者反映,其Apple ID突然被他人盗用,原本账户绑定的支付平台被多次扣款,资金遭到了盗用,最高的损失达到了上万元。据悉,此次被盗刷的用户大多设置了免密支付,并且没有设定免密支付的频次和额度。

**销售广告诚信问题。**2018年世界杯前夕,华帝公司一则“法国队夺冠、华帝退全款”的营销广告引发舆论关注,华帝的品牌曝光率与信息传播量因此得到较大提升,却因为退款环节的走样,引发舆论争议。无独有偶,三大电信运营商的“流量不限量套餐”也因为广告对消费者造成严重误导,被指属于虚假广告,受到用户的质疑。

**高额机票退改签费乱象。**根据江苏省消保委4月24日发布的《江苏省消费者飞机票退改签情况调查报告》,30.7%的消费者遇到过提前很多天改签,但仍被收取高额退改签费用的情况;23.5%的消费者有过退票费用比机票价格高的经历,其中最高的一例退票费,竟然是机票价格的3倍;特价机票基本不退不换,或者只退机场建设费、燃油附加费。

**首例惩罚性赔偿公益诉讼胜诉。**2018年,引人关注的广东假盐系列公益诉讼案终于结案。5月,广州中院对其中三宗进行一审判决,判令三案合共8名被告共须支付赔偿金167480元,成为首例胜诉的惩罚性公益诉讼,开创全国先河。



## 2018年金山区十个消费维权典型案例

**① “双11”网售商品断货,不能简单退款了事。**2018年11月11日,范先生通过某电商平台购买一台雅马哈32路调音台,价格为7499元,但收到的并非是订单上的商品,商家给出的解释是仓库发错了货,并告知32路调音台已断货,只能退款。受理投诉后,消保委调解员向商家指出根据《消费者权益保护法》规定,商家应履行相应的义务,不能只是简单的退款。经沟通调解,双方达成和解:商家给消费者提供24路调音台并补偿消费者500元。

**② 妥善化解群体性纠纷,维护好消费者权益。**2018年8月,石化城区某美容美发店突然关门,老板失联,在区消保委登记受害消费者97人,涉及侵权金额37.6万元。由于涉及消费者人数多、金额较大,消费者意见不一,区消保委牵头召开专题协调会,邀请市场监管部门、区消费纠纷人民调解委员会、律师、消费者代表及有关商家共同参加。经过深入沟通和反复协商,最终90位消费者选择与新的商家达成转卡协议,并签订调解协议书。对于坚持走其他途径维权的消费者,消保委提供了必要的帮助。

**③ 可以拿出产品合格证,也不能免除售后责任。**2018年9月,张女士以13000元购买了一套沙发,使用后发现一边凹陷严重,严重影响美观,商家以产品有合格证,久坐肯定会有所变化为由拒绝解决问题。区消保委调解员介入后,向商家讲解了《消费者权益保护法》和《上海家具行业产品“三包”责任规则》的有关规定,并指出,对于明显的质量问题,商家不能以能提供合格证为由,推卸售后责任。经调解,商家为消费者调换了新沙发。

**④ “三包”期限如何算,相关法规有规定。**2018年5月,消费者向区市场监管局反映,称于2015年1月在某商场开票购买了空调,送货时间为2015年6月。空调发生质量问题,报修后经商场与生产厂家沟通,表示该空调保修期为三年,从开票之日起计算,已超过保修期,要收取维修费用,故投诉。执法干部向商家方指出,根据《消费者权益保护法》的相关规定,时限的计算是“自收到商品之日起”而非“开票之日起”。按照“三包”规定,销售者不能免除三包责任,应尽快沟通生产厂家切实解决消费者合理诉求。最终厂家免费上门为消费者维修了空调。

**⑤ 价目表商家须公开张贴,消费者知情权切不能忽视。**2018年6月,朱女士向区市场监管局反映其在某美发店多次理发,但每次收费都不一样,认为该店未明码标价。了解情况后执法人员随即开展调查,并于店内查见张贴的美容美发价目表,价目表根据不同的理发师制定了不同的收费价格,并且对会员价以及非会员价进行了区分。该店负责人称每次为朱女士理发的人不同,故收费存在差异,但也是依据价目表收费的。经进一步核实,虽然被诉美发店已明码标价,但并没有事先对选择理发师的问题向消费者征询意见,工作存在欠缺。经执法人员调解,最终美发店退还了相应差价。

**⑥ 七日无理由退货是法定,哪能私自抬高执行门槛。**2018年11月,区市场监管局接到刘女士投诉,称其在A公司网店购买了某款儿童电话手表,发现只能使用2G网络,故要求退货。经过沟通,商家同意退货,但因商品已拆包,故收取了刘女士30元拆包费。刘女士认为收取拆包费没有依据,故要求退还相关费用。经查,涉事商品可以适用七日无理由退货制度,虽然产品外包装已拆除,但并没有任何损坏。且商家在商品销售过程中,并没有注明退货需支付拆包费。执法人员表示,在无法律依据且未取得消费者同意的前提下,商家不能巧立名目,乱收费用。最终商家将拆包费退还给了刘女士。

**⑦ 售后责任既要依法履行,也要考虑人性化服务。**2018年3月,韩先生向区市场监管局反映其一年前在A公司买的车已多次发生故障,现该车的倒车影像及音响又存在问题,故韩先生投诉要求换车。经查,A公司能够提供车辆的强制性产品认证证书。而韩先生的车辆主要是扬声器、坐垫等问题,不符合《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》中的换车条件。但韩先生的倒车影像等确实存在问题,虽已超出了质保期限,但是该车在未满一年的时间内多次出现故障,确实给韩先生增加了困扰。通过执法人员的沟通调解,最终企业免费为韩先生更换了倒车影像并修复了音响。

**⑧ 汽车购销涉及金额大,按约履行义务是保障。**詹先生向区市场监管局反映,其与A公司签订了购车合同并支付了定金,约定于8月17日向A公司支付购车款并现场提车。17日詹先生如期赴约,但A公司无现车并表示需要去浦东某4S店提车。双方至浦东店验车后A公司要求詹先生将剩下的购车款支付给浦东店,詹先生对此提出异议。执法人员指出:第一,A公司临时要求詹先生向第三方支付款需征得其同意;第二,A公司临时要求变更交易地点,属于违约行为。经过调解,A公司退还了定金并承担了詹先生多次来往的交通费,其他经济损失由A公司自行承担。

**⑨ 提货券过期是否作废,不是商家说了算。**2018年11月,区市场监管局接到一位老人求助,反映自己已有一张A公司的提货券,由于券上标注有有效期已过,故无法提货。接到投诉后,执法人员立即向A公司核实情况并告知,提货券上的有效期条款以及“过期作废”的说法限制了消费者权利,涉嫌“霸王条款”。此外,“最终解释权归本店所有”等说法也不符合相关规定,《合同违法行为监督处理办法》中明确指出,经营者不得以“最终解释权”等为借口侵害消费者合法权益。商家可以使用“建议在×年×月×日之前提货”等,提醒消费者及时提货。

**⑩ 信用卡刷卡手续费,不应由消费者承担。**2018年1月,王先生向区市场监管局反映,其在某汽车4S店接受服务后,除了车辆维修费用外,还被收取了一笔信用卡刷卡手续费。根据《银行卡收单业务管理办法》的规定:“不得因持卡人使用银行卡而向持卡人收取或变相收取附加费用……”,该4S店向消费者收取本应由商家承担的刷卡手续费的行为,违反了《上海市消费者权益保护条例》第二十六条的规定,构成了提供服务附加不合理条件的违法行为。对此,执法人员责令该4S店向王先生退还了加收的信用卡手续费,并对该店的违法行为进行了立案处理。



## 2018年金山区十个消费维权大事件



**■ 区消保委开展银行业金融机构服务质量调查活动。**2018年8—11月,区消保委利用三个多月时间组织志愿者对区内12家银行进行满意度调查。通过问卷调查及暗访体验,发现部分银行工作人员依然存在夸大宣传、理财产品收益与承诺相差较大、告知义务履行不到位,甚至发现有5家银行仍在违反规定收取小额账户管理费与借记卡年费等突出问题。经过梳理,向区金融办、银行进行反馈,提出消保委观点,并通过媒体向社会发布相关信息。

**■ 区市场监管局开展投诉举报处理专题视频培训。**1月23日,区市场监管局组织参加《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》专题视频培训会议。会上,市政府法制办负责人对《规定》的立法背景进行了详细的介绍,对该规定的条款逐条进行了全面解读,并对大数据运用等问题提出了宝贵的建议。下一步,金山区市场监管局将结合实际工作,进一步加强学习落实,从而更好地开展消费维权相关工作。

**■ 寻求网络平台方介入,妥善处理群体性投诉。**2018年1至2月,区市场监管局收到大量关于某贸易公司的投诉举报,反映在该公司于建行善融电子商城开设的网店购买商品后,商家拒不按照承诺的24小时内发货,且售后服务存在问题。为妥善处理该集中性投诉事件,3月2日局消保科与建行上海分行负责人一同至金山卫所商讨解决办法,就消费者诉求、商家违法行为以及第三方平台监管措施交换了意见,并对后续处置方案达成了一致。最终消费者诉求均得到了妥善解决。

**■ 区市场监管局组织消费者投诉处理“绿色通道”签约活动。**根据上海市市场监管局关于建立投诉举报处理“绿色通道”的工作要求,9月5日金山区市场监管局走访瑞鑫百货和

润万家金山店,组织举行了第二批上海市12315消费投诉处理绿色通道合作协议签约活动。

通过此次签约“绿色通道”企业,旨在进一步扩大“绿色通道”企业数量规模,提升消费维权的便利性。鼓励企业在处理消费纠纷时,主动与消费者先行和解,促进消费纠纷的多元化解决。

**■ 区市场监管局开展侵害消费者权益行为专项检查。**为迎接首届中国国际进口博览会,进一步提升市场经济主体服务质量,打造放心的消费环境,10月,区市场监管局开展了侵害消费者权益行为专项检查。10月8日至25日,区市场监管局对辖区内超市卖场开展了侵害消费者权益行为专项检查。此次检查共随机抽取了辖区内36家超市卖场。抽查内容包括经营者提供有关商品或者服务的信息是否真实等五项内容。10月16日至10月31日,区市场监管局会同区经委(旅游局)于对辖区内旅游业相关经营单位开展了侵害消费者权益行为联合抽查。此次检查共随机抽取了辖区内5家旅游业相关经营单位。抽查内容包括是否存在虚假或者引人误解的宣传行为等十一项内容。两次检查均未发现被抽查单位存在相关违法行为。

**■ 区市场监管局完成消费者满意度入户调查。**为进一步优化我区消费环境,提高消费者感受度和满意度,区市场监管局于11月21日组织开展金山区消费者满意度情况入户问卷调查。本次调查覆盖我区11个乡镇,共调查走访村(居)消费维权联络点100个,完成问卷300份。此次调查问卷收集了我区各年龄段消费者在文化项目、生活休闲服务及其他各行业的消费体验、消费维权、政府监管等方面的反馈,便于政府部门今后对相关领域进行更好的监督并制定更合理的政策。

