

2023年消费投诉

市场监管总局发布六大突出问题

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六项突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

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%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

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%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台,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。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。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平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。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。

以旅游服务投诉为例,2023年,全国12315平台接收旅游服务投诉举

报同比增长2.2倍,其中合同问题占比18.1%,问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年,市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理,在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

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。

欺骗误导套路多,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。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提高虚假声誉,误导

消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导下监督下,通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉,也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉,ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解;双方和解不成的,消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力,全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台,与消费者直接解决消费纠纷583.5万件,累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条、公示率达92.7%。公示后,消费投诉平均办结时长12.8天,较上一年同期提速5.6天;全国平均调解成功率提升4.1个百分点,投诉总量环比下降11.7个百分点。

新华社北京3月14日电

最高检发布典型案例

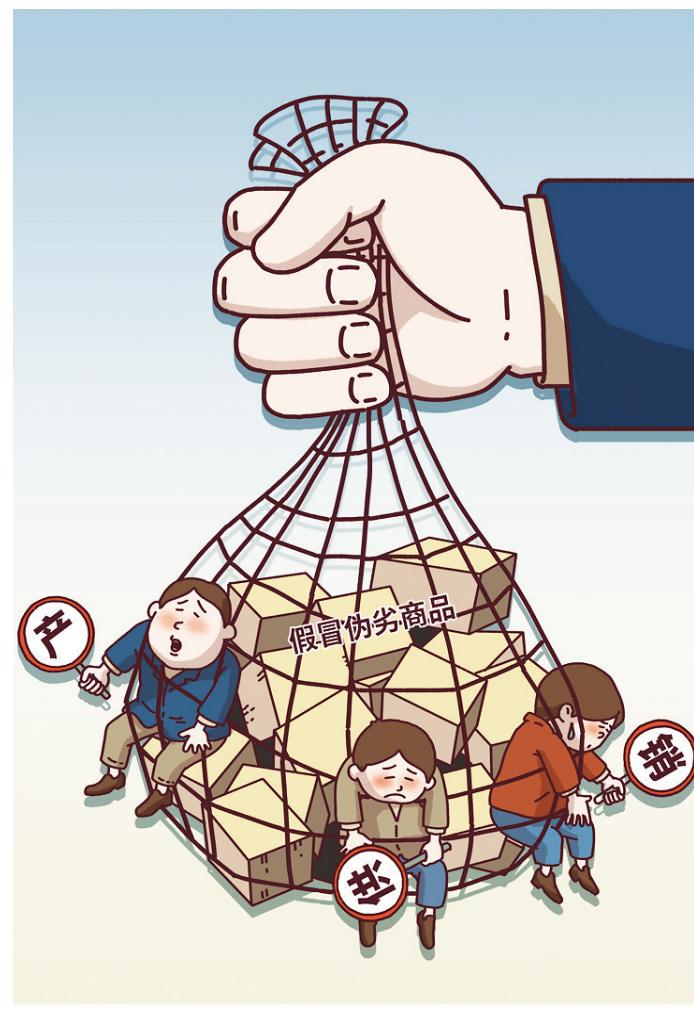
全链条打击假冒伪劣犯罪

新华社北京3月14日电
(记者 邢拓 刘硕)最高人民检察院3月14日发布了5件检察机关依法惩治制售假冒伪劣商品犯罪典型案例。这批案例涵盖食品、药品、化肥、吸油烟机灶具、建材等与人民群众生活密切相关的商品。

网络平台如今已成为消费者购物的重要途径,但一些假冒伪劣商品也混杂其中,消费者难以辨别。在此次发布的袁某等人生产、销售伪劣产品、销售假冒注册商标的商品案中,被告人袁某使用本人及他人身份信息在某电商平台注册经营9家网络店铺,与郭某甲、丁某合伙经营3家网络店铺,销售假冒伪劣化肥至河南、江西等10余个省份。袁某还向他人经营的网络店铺和微信客户提供假冒伪劣化肥,销售金额共计778万余元。在检察机关和有关部门的配合推动下,袁某等人被依法惩治。

在此次发布的案例中,检察机关针对涉案人员众多、生产和销售窝点横跨多省市的“产供销”全链条犯罪案件,引导公安机关追查上下游犯罪,深挖源头,实现全链条全覆盖打击。

最高检第四检察厅、知识产权检察办公室负责人介绍,2023年检察机关批准逮捕假冒伪劣商品犯罪8503件14560人,起诉18777件38936人。同时,检察机关充分履行法律监督职能,建议行政执法机关移



新华社发

送涉嫌假冒伪劣商品犯罪案件1634件1778人,监督公安机关立案2645件2879人。

据悉,下一步,检察机关将以最高检开展的“检护民生”专

项行动为契机,依法惩治制售假冒伪劣商品犯罪,从严打击社区团购、网络营销、直播带货等新业态下与人民群众生活密切相关的犯罪行为。

新华时评

“免密”不能免安全 “自动”更须打招呼

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”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”,充分告之利弊,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。

新华社南京3月14日电