

四川省第三季度消费者投诉信息统计分析报告显示 售后服务投诉增幅第一

川渝出台跨省域消费民事公益诉讼工作规范

□本报记者 马工枚

2023年第三季度,四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉18495件;解决18233件,投诉解决率98.58%;为消费者挽回经济损失649.46万元。全省各级消委组织接待来访、接受消费者咨询共计1.93万人次。

质量问题、售后服务、合同问题 位居投诉性质分类前三名

在2023年第三季度的消费者投诉案件中,按投诉性质划分:涉及质量问题方面的投诉案件6106件,占总量的33.01%;售后服务问题3605件,占19.49%;合同问题2296件,占12.41%;价格问题2074件,占11.21%;安全问题1373件,占7.42%;虚假宣传问题1312件,占7.09%;计量问题443件,占2.40%;假冒问题211件,占1.14%;人格尊严问题80件,占0.43%;其他问题(涉及多项投诉性质或难以归类的投诉问题)995件,占5.38%。

从统计数据来看,涉及质量、售后服务、合同方面的投诉位居消费者投诉性质分类的前三名,商品和服务质量问题仍居投诉总量之首,成为消费者投诉的主要方面,但同期环比质量问题的投诉量在下降,同时商品假冒方面的投诉下降幅度也最为明显。从投诉性质来看,售后服务和价格的投诉比例上升幅度较大,说明消费者对服务的体验感和价格的公开合理更为关注。

在2023年第三季度的消费者投诉案件中,根据投诉商品种类分析,食品类、家用电器类和服装鞋帽

类占据了消费者投诉的前三位。与2022年同期相比,食品类、医药及医疗用品类等的投诉呈上升趋势,而交通工具类、家用电子电器类、房屋及建材类等下降趋势较为明显。

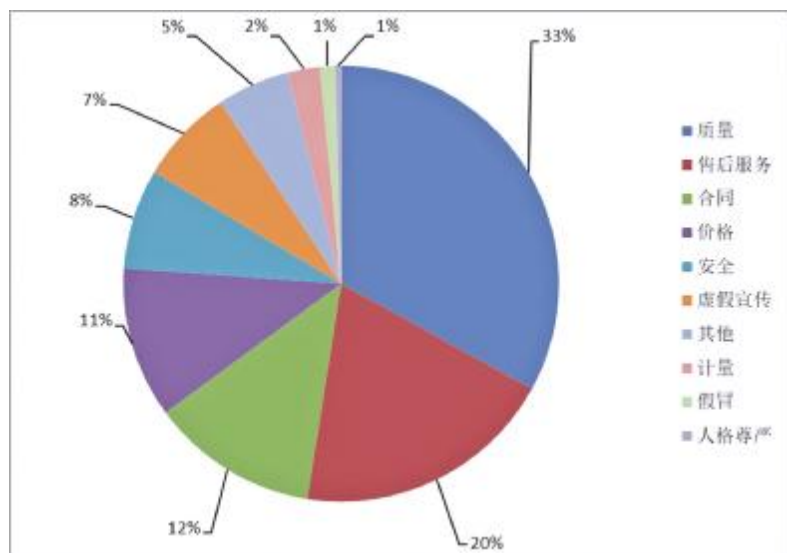
按服务种类来分,涉及生活、社会服务类、销售服务类及文化、娱乐、体育服务类的消费者投诉居前三位。与2022年同期相比,销售服务类投诉增长幅度较大,教育培训服务类消费投诉略有增长,而文化、娱乐、体育服务、公共设施服务和生活、社会服务类等呈下降趋势。

四大投诉热点

从第三季度消费投诉来看,消费投诉的热点涉及售后服务、食品安全、网络购物等方面,从投诉的总量上看,涉及质量问题的投诉占比仍为最高,商品类别中食品类投诉高居榜首,服务类投诉整体向好,除销售服务、教育培训服务投诉量增长外,13类服务行业中11类投诉量都在下降。第三季度主要有以下投诉热点问题备受关注。

售后服务投诉增长显著。今年第三季度售后服务类投诉环比增长3.5%,增幅位居第一。售后服务问题主要集中在汽车、电动车、家用电器等行业,主要问题有:一是售后服务不及时,机器人客服回复无针对性,人工响应未及时解决;二是售后服务费用不清晰,存在着小病大修、费用高等问题;三是售后服务承诺未履行,如高于国家标准的保修服务不兑现等。

舌尖上的安全任重道远。第三季度,四川省食品类投诉环比增长



1.94%,高居首位。主要集中在食品质量和安全方面,投诉反映食品包装不规范、食品内出现异物、变质过期等问题,主要涉及超市、小型食品经营店以及餐饮店。产生问题的主要原因:一是经营者未加强质量控制,使用劣质原材料、不及时按期清理过期食品;二是餐饮服务卫生情况差,存在有异物问题;三是食品标识不规范,存在误导消费者现象;四是未按规定食品保存和运输,导致食品加速变质等。

网络购物问题多发。随着平台经济的发展,网络购物呈多形态发展,视频直播、小程序团购、网络平台、朋友圈带货等新兴消费业态蓬勃发展,产生的投诉问题不断增多。主要有以下方面:一是商品质量良莠不齐,以次充好、假冒伪劣等问题仍是投诉重点;二是虚假宣传,夸大甚至虚构部

分产品的功效或发布虚假信息,误导消费者;三是格式合同条款免除自身责任,加重消费义务,增大消费者的维权成本;四是商家和平台相互推诿售后责任,网购商品售后服务投诉激增;五是未成年人网络服务问题多发,未经监护人同意进行大额直播打赏、游戏充值造成财产损失。

合同争议问题凸显。消费者在进行消费时常因格式合同冗长难懂未仔细阅读,发生争议时才发现重要事项未约定或书面约定与口头宣传不一致、违约责任不公平、加重消费者责任等问题引发消费争议。格式合同是经营者预先设定、反复适用的条款,经营者常以公司统一适用不能修改等为由拒绝协商合同条款,也会出现对影响消费者重大权益的条款未做有效告知,导致双方对合同理解不一致引发投诉。

□本报记者 马工枚 文 / 图



日前,重庆市人民检察院、四川省人民检察院、重庆市消费者权益保护委员会、四川省保护消费者权益委员会联合印发了《重庆四川跨省域消费民事公益诉讼工作规范》(以下简称《工作规范》),进一步深化沟通协作,健全合作机制,推动形成川渝两省市消费者权益保护跨区域、跨部门、跨层级合力。

据了解,重庆、四川两省市检察院、消委会将公益诉讼与成渝地区双城经济圈建设紧密结合起来,针对侵害两省市消费者合法权益行为呈现跨区域、链条化的趋势,在总结前期司法实践经验的基础上,四部门制定了《工作规范》。《工作规范》对两省市跨省域消费民事公益诉讼案件的线索移送、起诉告知、支持起诉、调查取证、执行跟踪、溯源治理等内容作出明确规定,建立了调查取证协作、诉讼请求协商、执行跟踪协作、溯源治理协作、常态化联络协作、联合宣传、资源共

享和交流学习等9项协作配合机制。

《工作规范》明确了异地消协组织有权跨省域提起消费民事公益诉讼,可以有效克服跨省域公益诉讼案件审理造成的信息不畅,避免了案件重复起诉造成的司法资源浪费,探索了在全国统一大市场环境下跨省域众多不特定消费者合法权益受到侵害时的救济机制,扩大了消费民事公益诉讼保护范围,对于探索多维度、跨区域公益诉讼制度具有重要意义。

据悉,两省市消委会在各级检察机关支持下共提起消费民事公益诉讼36件,其中食品药品安全领域11件,知识产权保护领域11件,消费者个人信息保护领域10件,未成年人权益保护3件,不公平格式条款1件,以共同原告形式联合提起跨省域消费民事公益诉讼1件,涉及消费民事公益诉讼惩罚性赔偿金72.84万元,帮助农民销售惠农农产品712.85万元。

开展知识产权质押融资培训对接 赋能德阳经开区创新发展高质量发展

□本报记者 高明山 李鹏飞 文 / 图



近日,四川德阳市市场监督管理局经开区分局开展知识产权质押融资工作培训对接会议,园区30余家已开展质押融资和具有融资意愿的企业代表参加本次活动,相关银行、保险机构负责人参加了本次活动。

会议邀请了德阳市知识产权服务中心、长城华西银行德阳公司、人保财险德阳公司三位专家,分别就德阳市知识产权质押贷款政策、科技贷款和政策性保险等内容,多维度从政策解读、操作流程、案例分析等方面进行了介绍,为参会企业进一步梳理了知识产权质押融资工作思路。培训过程中,专家

与企业代表进行了互动和深入的对接交流。

据悉,通过此次培训,企业代表表示,将充分运用好管委会的政策支持,拓宽企业融资渠道,做好质押融资工作,为企业发展注入新活力。银行、保险机构负责人也表示,将不断优化信贷、保险流程,实现金融服务换挡提速,切实解决企业发展的资金难题。市场监管局领导要求,经开区分局知识产权部门要坚持“政府搭台、市场运作”的工作理念,强化“政企银保联动”,全力实施“知识产权质押融资提升行动”,深化模式创新,服务经开区高质量发展。

惠民便企再提速 「一件事一次办」持续升级

近日,记者从贵阳市市场监管局获悉,自今年8月实行“食品证照一件事一次办”以来,共有18家餐饮店通过网上提交一次资料,同时办理营业执照和食品经营许可证,极大程度简化了办理流程,节省了办理时间,让餐饮企业实现“准入”与“准营”的无缝衔接。

为进一步优化营商环境,贵阳市市场监管局在“食品证照一件事一次办”的基础上,再次对食品经营准营过程中所涉及的相关事项进行梳理归类,围绕申请条件、受理模式、审核程序、办理方式、现场核查等进行整体性流程再优化,联合贵阳市综合行政执法局、市政服务中心、市消防救援支队,对食品经营许可证核发,设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批,公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查进行联合审批,让餐饮企业“一件事一次办”范围再次扩容、持续升级。

具体操作中,申请人可通过各级政务服务大厅线下“一件事一次办”法人综合窗口或者联办窗口填报《食品经营“一件事一次办”申请书》并递交相关材料,材料齐全且符合法定形式的由辖区市场监管部门发起联合勘验、联合验收,有效压缩办理时限,提升审批效率。

今年7月,贵阳市印发《“一件事一次办”一个部门牵头审批》工作制度(试行),提出将与多部门相关联的“单项事”整合为“一件事”,推行集成化办理,实现企业和群众视角的“一件事一次办”。贵阳市市场监管局立足自身职能,紧盯企业和群众“急难愁盼”,全面落实“企业开办”等各项牵头指标工作,不断进行业务整合、流程再造、数据共享、优化服务,加快推进企业准入、准营、退出等行政许可事项。“一件事一次办”为企业和群众各项业务办理提供最大便利,激发市场主体活力,助力市场经济高质量发展。

杨静

成都市消委会提示： 警惕个别美发店 “明星造型师”陷阱

□本报记者 马工枚

近日,多名消费者向成都市保护消费者权益委员会(以下简称:成都市消委会)投诉,称其消费的理发店宣称店内“有明星造型师、可免费设计发型”等内容,但消费办卡后,才发现这些店内所谓的明星造型师“查无此人”,而且服务质量很差,免费设计也名不符实。这些消费者都提出了退卡要求,但门店负责人都推诿不断。

成都市消委会通过投诉案例对比分析发现,类似消费投诉近几个月来不止出现一起,商家的套路也大致相似。先以虚构明星造型师或私人定制发型师免费服务为幌子,引诱消费者进店消费;在服务过程中以充值优惠诱导消费者高额充值办卡,若不办卡则改口“免费”承诺,要求消费者支付首次高额服务费。这类商家在办卡时往往既不规范签订协议,也不出具办卡凭证。而一旦办卡成功则此前所承诺的明星造型师服务便难以兑现,店方提供的服务也与之前的宣传承诺相去甚远。最后消费者无奈提出退卡,店方要么借故一再拖延不退,要么同意退卡但须扣除首次服务费,由此引发消费纠纷。

为此,成都市消委会特别提醒消费者,在进行美发消费时警惕个别美发店

所谓“明星造型师”“时尚造型师”之类的消费陷阱。

勿要轻信所谓的“明星发型师”“知名时尚设计师”之类宣传。不排除这类宣传实为骗人的噱头,实际投诉也反映出此类宣传的真伪很难查证。当消费者要求商家出具相关证据时,商家往往措辞含糊,一些商家所展示的设计师与明星的合影疑为电脑合成图。

办卡时索要办卡凭证并详细约定具体服务内容、服务项目及价格明细。约定时应留意商家所承诺的因办卡而免去的首次服务费是否有明码标价,是否明示其服务内容,在退卡时是否需要重新支付等,并注意判定所要求支付的金额是否合理。

事前约定好纠纷解决办法和渠道。建议事前与店方约定好纠纷处理渠道、方式、具体联系人等。不要轻信发型师的单方面口头承诺,尽量避免与发型师单独协商处理问题。纠纷发生后及时与店方管理人员联系处理,以防止因发型师联系不上而拖延纠纷解决时间。

注意保留消费凭证。注意保留剪发、染发照片,商家所出具的价目明细表、宣传单、收费单据,双方具体约定的商品服务内容凭证及商家特别承诺事项的相关证据等。



□本报记者 马工枚

各大平台上,留学服务的广告比比皆是。但签了服务协议就一定能被国外名校录取吗?如果想要退费,又有什么法律风险?近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到这样一起消费案例。

2021年6月,消费者刘女士与成都某教育咨询公司签订作品集咨询项目以及留学文书申请咨询指导服务协议,共计9万元,包含四个项目和后期申请留学服务。在一个项目也没完成以及未申请留学服务的情况下,刘女士因自身原因申请退费,该公司称需扣除29个课时费及30%违约金,只能退费1.7万元。双方多次协商未果,2021年11月刘女士遂向四川省消委会投诉。

经调查,该公司同意解除合同,但核算课程标准时合同载明1000元/课时,退费时该公司称升级后课时费为1500元/课时,双方还就自习时间以及增值免费服务计费方式产生争议,且违约金比例过高。根据《消费者权益保护法》第10条“消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为”之规定,该公司计价不明的行为侵犯了消费者的公平交易权。经多次调解,双方达成一致意见:该公司重新核算退费价格并降低违约金比例,共退还消费者4万元。

四川省保护消费者权益委员会表示,留学服务具有特殊性,一般包括咨询、学习规划、培训以及协助办理申请等。消费者签订合同时要明确约定服务内容、效果、计费方式以及违约责任等,以免因约定不清产生消费争议。本案是消费者因自身原因主张解除合同,根据《民法典》相关规定,经营者可以请求消费者承担违约责任。虽然经营者无过错,但不能加重消费者的违约责任。违约金计算应以实际造成的损失为基础,以合同约定、履行情况、消费者过错程度等因素进行综合考量,不得违背公平原则和诚实信用原则。

留学合同约定不明
服务退款遇阻
消委会：不得侵犯消费者公平交易权