

创新消费维权机制 营造放心消费环境 推动消费提质升级

长沙去年为消费者挽回经济损失7919.59万元

周辉霞 宋洁

护航放心消费,激发消费活力,离不开普惠公平、安全有序的消费环境。2023年,长沙市将保障消费安全纳入经济发展大盘统筹部署推进,创新消费维权机制,营造放心消费环境,推动消费提质升级,为消费者挽回经济损失7919.59万元,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。

专项行动优环境,让消费者敢消费

有了公平的消费环境,消费者才敢放心买、安心用。长沙市市场监管部门紧盯市民和游客反应突出的缺斤短两投诉热点,开展明码标价、短斤少两等专项治理,发布《关于规范节日期间价格行为提醒告诫书》,投放公平秤800台,收缴不合格计量器具4000余台。许多市场经营者在面对顾客短斤少两的质疑时,会淡定地指向公平秤的方向,拍着胸脯承诺“少一赔十”。

围绕民生关切,深化“铁拳”“护苗”“年关守护”等执法行动,持续开展房地产市场专项整治,深化网络市场专项治理,从严打击侵犯知识产权违法行为,全市公布典型案例200余起,加强以案释法,形成震慑效应。

创新机制强监管,让消费者愿消费

维护消费者权益,不断完善市场监管机制势在必行。特别是近年来,网红长沙处处迸发出“热辣滚烫”的消费活力,在创造诸多消费新场景、新模式同时,也带来监管新课题。

长沙市围绕培育放心消费动能、加强消费安全监管,坚持高位推动,由市领导担任消费维权保护工作的召集人,实施25个部门紧密配合的联席会议制度,建立健全“大市场、大监管、大维权”的消费维权工作机制,各区县(市)

比照建立工作机制,确保消费维权件件有着落,事事有回音。

坚持问题导向,出台《创建国际消费中心城市行动方案》《旅游市场规范经营指引》等系列政策文件。创新工作模式,创建网格化监管服务机制,推行市场监管所标准化规范化管理,全市1000余名干部职工下沉375个市场网格,加大消费领域监管力度,将消费纠纷化解在萌芽状态,解决在一线。

共治共享聚合力,让消费者乐享消费

维权不犯难,消费才有底气。长沙市市场监管部门近年来着力畅通维权通道,推进全国在线消费纠纷解决平台“ODR”建设,“ODR”企业同比增长32%。大力加强企业、商圈、旅游景点等一线消费维权站点建设,建成消费维权服务站、教育基地508个。畅通12315平台、12345热线接诉渠道,全年办结消费者咨询、投诉、举报近45万件,为消费者挽回经济损失7919.59万元。消费纠纷化解在源头、化解在指尖、化解在一线,多元便捷的消费维权渠道,提升了维权实效。

多方发力,才能促进消费公平。长沙市深化部门协同、企业守规、行业自律、社会各界广泛参与的大维权机制,推动消费维权共建、共治、共享。开展放心消费创建示范活动,培育首批放心消费创建主体781家,推行线下7天无理由退货,开展放心消费公开承诺,打造“放心消费在长沙”城市品牌,营造了消费舒心、群众放心的良好氛围。

护航放心消费,激发消费活力,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。2024年,长沙市市场监管部门将锚定创建全国放心消费示范城市目标,加强消费维权,创优消费环境,增强消费对经济发展的基础性作用,为推动长沙经济社会高质量发展作出积极贡献。



长沙市市场监管局开展形式多样的维权行动,提升消费者的维权意识。王顺祥 摄

长沙市市场监管局发布2023年消费维权大数据 全年受理咨询投诉举报近45万件

周辉霞 余阔

2023年,长沙市高度重视消费维权工作,聚焦“提振消费信心”,持续优化消费环境,以高质量消费维权护航消费市场恢复和扩大。去年,长沙市市场监管部门共接收消费者咨询、投诉、举报44.98万件,为消费者挽回经济损失7919.59万元。

举报总量减少,消费环境有效优化

统计显示,长沙市市场监管部门去年共受理投诉34.59万件,同比增长4.69个百分点。这说明市民的消费热情持续高涨。从举报数据来看,8.40万件的总量同比少了5.99个百分点。经营主体违法、违规行为大幅减少,市场监管在优化消费环境方面效果明显。

从投诉平台来看,长沙市12345政务热线诉求量占总量的58.32%,特别是消费者日常衣食住

行、教育培训、文体娱乐等投诉多数来自12345热线。全国12315平台接诉量占41.68%,投诉增幅同比低48.62个百分点,这说明消费投诉举报逐步由平台向热线转移。

去年,长沙市市场监管部门充分发挥职能优势,有力地维护了市场秩序。这一成效可以从办结率看出。2023年,全市市场监管部门第一时间解决宰客、欺客等消费难点堵点问题,12315平台投诉按时办结率98.6%,12345政务热线投诉举报按时办结率100%,全年共为消费者挽回经济损失7919.59万元,增长10.33%,增幅同比高1.8个百分点,进一步提振了消费信心,维持了消费内生动力。

线下购物逐步回暖复苏,“高性价比”需求增加

从投诉的类型来看,商品类投诉举报量占总量的53.17%,同比增长23.68%。其中,食品、家居用品、服装鞋帽类、化妆品、药品投诉举报居前五,占

商品类总量的65.74%,吃穿用度等生存类消费问题突出。

服务类投诉举报排名前五的,分别是教育培训服务、文化娱乐体育、餐饮服务、美容美发洗浴服务、住宿服务。具体到行业来看,文体体育类投诉举报增长51.86%,近4年总量首次超过餐饮服务排名第二。这从一个侧面体现出长沙“文化IP”和网红城市效应助力了长沙文旅市场消费复苏。此外,教育培训类投诉举报虽总量多,但增幅下降,这得益于长沙市对教培乱象的大力整治。

从购买方式看,线上购物的投诉举报增速为17.78%,远低于2022年的92.53%;超半数投诉举报来自线下购物,增长了19.04%。疫后社会活动和消费的恢复,现场购物回暖复苏,投诉举报随之而来,问题集中在服务、合同、质量、价格等方面,占现场购物总量的67.48%,消费心态更趋理性,寻求“高性价比”。



长沙市市场监管部门通过开展专项检查,营造公平、有序的市场环境。周辉霞 摄

为深入宣传2024年“护航放心消费 激发消费活力”消费维权主题,全面促进消费,长沙市市场监管局对2023年度全系统受理的消费维权案件进行梳理,发布8个具有代表性的消费维权典型案例,以警示商家依法诚信经营,增强消费者的维权意识,共同营造公平有序的市场环境和安全放心的消费环境。

案例一 湖南某酒店管理有限公司通过虚假折价、减价或价格比较等方式销售商品或者提供服务案

【案情概要】
2023年4月,网络监测线索显示某平台商家“廷*酒店(长沙IFS国金中心五一广场店)”在销售“五一”期间房源,以划线价的形式开展优惠活动时,涉嫌通过虚假折价、减价或者价格比较等方式销售商品或者提供服务。

经调查,该酒店共有房间104个,为在假期实现更高收益,在平台宣称“4月30日至5月1日,若雅礼居大床房1969元,新人首单满减券等3项优惠632元后,享6.8折成交价格1337元”。经查,上述被比较的划线价格“1969元”,自该酒店开业以来未曾实际成交过,是酒店通过酒店管理系统输入想要实现的收益价后反推形成,无法证明标示的划线价格真实有依据。

【查处情况】
利用旅游旺季虚假打折、哄抬价格,严重扰乱旅游市场秩序,损害长沙旅游环境。该酒店违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》相关规定,构成价格违法行为。长沙市市场监督管理局依法作出警告、并予以罚款9845元的行政处罚。

案例二 长沙某影业有限公司利用格式条款免除自身责任、排除或者限制消费者权利案

【案情概要】
2023年9月,雨花区市场监督管理局收到举报,反映长沙某影业有限公司运营的微信小程序“维港影城”销售电影票,但无退票渠道。经现场检查,该公司通过公众号“优惠购票”可链接至微信小程序“维港影城”,在微信小程序“维港影城”中,点击影片购票时,页面显示“不允许退票”;小程序用户协议第8条退票和换票的条款中有“用户在

某影业有限公司购买的电影票及其他产品概不退换……”“本公司对本服务条款保留修改权……”等内容。
【查处情况】
该公司利用格式条款免除自身责任、排除或者限制消费者权利的行为,违反了《合同行政监督管理办法》的规定,雨花区市场监督管理局依法作出警告、处罚款2000元的行政处罚。

案例三 黄花镇某烟酒店涉嫌销售侵犯他人注册商标专用权的商品案

【案情概要】
2023年9月,长沙县市场监督管理局接到北京顺鑫农业股份有限公司牛栏山酒厂及四川省古蔺郎酒厂有限公司投诉举报,反映长沙县黄花镇某烟酒店销售商标侵权白酒。执法人员现场检查发现,该烟酒店从非法渠道购进标注有“牛栏山”注册商标图形及字样的43度陈酿白酒共40件,还购进标注有“郎”注册商标字样的45度小郎酒165件,并以流动销售方式对外销售。经鉴定,上述两款酒中均掺

有假冒产品,烟酒店违法经营额共计29600元,违法所得260元。
【查处情况】
当事人销售假冒白酒,侵犯了注册商标专用权,同时也存在较大的食品安全隐患,其行为违反了《中华人民共和国商标法》相关规定。长沙县市场监督管理局依法作出没收侵权商品,没收违法所得260元、处罚款100000元的行政处罚。

案例四 湖南某物业服务有限公司违规收取装修管理费案

【案情概要】

2023年6月,湖南湘江新区商务与市场监督管理局接到举报,称某物业公司违规收取装修管理费。执法人员现场核查发现,某物业服务大厅《物业服务收费公示牌》标明“装修管理服务0.03元/天/平方米”。经查明,该公司在为业主办理装修入住手续时按0.03元/天/平方米的标准收取装修管理费,截至当年6月6日,累计收取539户住宅业主装修管理费总计151592.48元。该收费项目与《长沙市发展和改革委员会长沙市住房和城乡建设委员会关于加强本市物业服务收费管理的通知》(长发改价调〔2019〕8号)相关规定不符。湖南湘江新区商务

与市场监督管理局于6月底向该公司送达《责令退款通知书》。该公司即时取消装修管理费收费项目,更新价格公示牌,累计清退105538.32元。

【查处情况】
物业公司乱收费,损害千家万户的利益。该物业公司违规收取装修管理费的行为,违反了《中华人民共和国价格法》相关规定,构成《价格违法行为行政处罚规定》所指的不执行政府指导价、自立收费项目的价格违法行为。该局依法责令物业公司立即改正违法行为,没收未予退还的违法所得46054.16元,并处罚款4144.87元。

案例五 湖南某生物科技有限公司生产经营含有非食用物质“双丙酚汀”的食品案

【案情概要】

2023年12月,长沙市市场监督管理局收到市民举报线索,反映其在“某自营旗舰店”购买了“西梅膳食纤维果冻”,服用以后出现腹泻的情况,怀疑该店所售产品含有双丙酚汀。当月15日,该局委托中国检验检疫集团湖南有限公司对湖南某生物科技有限公司生产、经营的“西梅膳食纤维果冻”和“益生元西梅饮”进行检验,结果显示“益生元西梅饮”的《检测报告》中显示含有双丙酚汀。

双丙酚汀为非食品原料,根据国家市场监督管理总局的相关通知,酚汀(酞汀)、酞及其酯类衍生物或类似物与酞酸具有相同或相似的核心

药效和临床功效,具有类似属性和危害性,添加有上述物质的食品有对人体产生毒副作用的风险,过量会造成脏器损伤。“益生元西梅饮”中含有双丙酚汀属于非法添加。

【查处情况】
近年来,宣称功能食品非法添加药品、药品衍生物或类似物的违法案件时有发生,危害人民群众身体健康。该公司在生产经营的食品中添加有非食用物质的行为,涉嫌违反《中华人民共和国刑法》,构成生产、经营不符合安全标准的食品罪。长沙市市场监督管理局依法将本案移送长沙市公安局。长沙市公安局直属分局于2023年12月23日对该公司进行立案侦查。

案例六 芙蓉区市场监督管理局维护消费者权益案

【案情概要】

市民吴先生于2020年12月在某教育公司交了4万元报名考试课程服务。吴先生称,当时培训方承诺考试包过,未通过可以退款。后来吴先生考试未通过,向培训方提出退款要求,但培

训公司以各种理由推脱,不进行退款。2023年6月,吴先生到市场监管部门进行投诉。

【消费维权情况】
芙蓉区市场监督管理局工作人员经过调查,了解到双方在2021年签订了补充合同,培训公司承诺考试未过退款。经该所两次调解,双方最终达成一致意见,培训公司同意退款。

长沙市发布2023年消费维权典型案例 护航放心消费 激发消费活力

案例七 长沙经开区管委会市场监管局维护消费者权益案

【案情概要】

2023年,长沙经开区某车企在逐步推进重组事宜期间,出现供应商断供、合作方撤店、资金链冻结等情况,同时企业内部多部门陷入停摆,影响遍及全国六十余万消费者,导致了大批短期无法解决的消费纠纷,市场监管部门仅第一季度就收到60余件车辆售后争议。

【消费维权情况】
4月,长沙经开区市场监管局发现该企业投诉数据异常增长后,迅速约谈企业高层,共同研究部署保障车辆售后、回应消费者诉求的措施及计划;7月,要求该企业在市监局定期派驻人员直面消费者,以切实解决消费者的问题;8月,12345热线回访满意率从66.7%提升至81.48%;9月,经市场监管部门不断督促,该公司确定重组事宜,率先就消费者售后事宜完成工作调整,基本保障了大部分消费者需求,消费者在市监部门的多次协调中妥善解决了售后问题。

案例八 长沙县市场监督管理局维护消费者权益案

【案情概要】

2023年7月30日,孙女士向长沙县市场监督管理局黄花市场监督管理所求助,称其在长沙县某工业园内定制了一批价值2.5万元的窗帘,收到成品后发现尺寸不对,与商家协商退货未果,现已从西安赶赴长沙请求维权。
【消费维权情况】
该所工作人员积极协助孙女士与商家进行调解,最终双方达成一致意见,商家退款1.8万元。

(周辉霞 宋洁 整理)