

凝心聚力 多措并举维护消费与公平

2021年,杨浦区消保委始终牢记“为消费者服务、为杨浦经济发展服务”的初心使命,紧扣中消协“守护安全 畅通消费”年主题开展消费宣传教育,在维护消费公平、助力消费恢复、改善消费环境等各方面有了新的提高和进步。

监督保障,强化新兴媒体优势

2021年初,“杨浦区消保委”微信公众号正式开通,探索构建新领域的消费维权平台。

平台设消费动态、投诉通道和服务指南三个核心板块,整合消费投诉、消费知识、消费警示、消保动态等信息,每周定期向消费者推送服务,发送本地消费资讯、商品服务信息以及群众关注的热点话题,努力打造便民利民的消费维权平台。

微信公众号具备线上投诉和长三角云平台投诉两大沟通渠道,消费者还可直接通过微信公众号与区消保委进行留言互动,进一步拉近了与

群众之间的距离,有效提升了群众在消费维权过程中的获得感、幸福感和安全感。

消企合作,开展放心消费宣传

去年3·15前期,区消保委以中消协年主题、保健品传销、健身美容、预付卡消费、教育培训等突出消费热点为主题,编写并印制2021年杨浦消费维权手册、区消保委微信公众号导引等宣传资料。同时,联合区内联网企业通过专业物流渠道,向消费者发放宣传资料,推广区消保委微信公众号,收到了市民们的良好反馈。

3月15日,区消保委会同区市场

监管局,在上海国际时尚中心组织开展以“守护安全 畅通消费”为主题的3·15国际消费者权益日主题宣传活动。区消保委以防控疫情、服务消费者为根本,以与消费者密切相关的衣、食、住、行等为重点,布置十大消费宣传展板,现场设置咨询服务台、受理消费者投诉,通过微信公众号扫码形式,向现场群众发放消费宣传资料。同时,区消保委走访企业及社区,开展线下宣传推广活动,不断扩大维权宣传的覆盖面。

发力“监督+服务”,持续优化营商环境

“五五购物节”期间,为提振行业消费信心,进一步释放消费需求,区消保委组织区内重点联网企业开展购物节宣传推广活动,推动各企业积极服务消费新发展,努力打响杨浦招牌,得到了相关联网单位的积极响应和参与,取得了良好的社会效果。

同时,为把好“二次经济”服务

关,助力区域经济发展,区消保委与区内行业标杆企业多次展开座谈,就“五五购物节”期间客诉应对流程、风控预警、预售手办发货、会员续费等事宜进行深入沟通,协助企业做好大型促销活动的备案,设立预警反馈机制,提升投诉处理权限前置,为辖区经济发展和企业的良性运营提供必要的监督保障。

排除热点投诉隐患,做好群体投诉预案

2021年,辖区线上票务销售、直播带货、网络会员服务、健身消费卡等群体性投诉问题多发;同时,线下教育培训退费、网上辅导授课的投诉量较往年也有明显上升。

接到群体性消费投诉后,区消保委第一时间联系、约谈企业和售后管理团队,了解投诉纠纷的具体内容,密切跟踪企业处理进展,切实维护好涉诉消费者的合法权益。下半年,为进一步把控区域消费投诉动态,区消

保委还加大了对区域重点企业投诉情况的动态分析,发现问题及时约谈,力争将重大、集中投诉问题化解在初始状态。

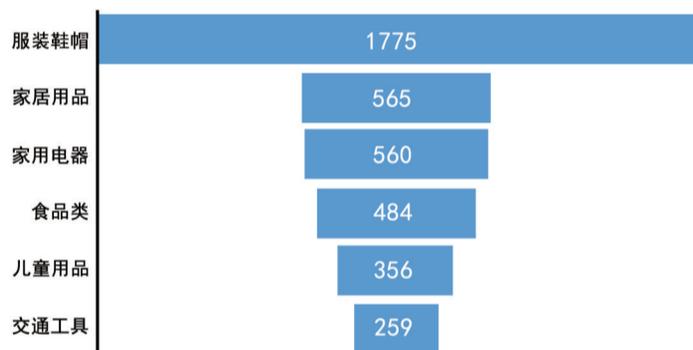
在进博会、五五购物节、“双十一”等重大节日、活动期间,区消保委还制订了投诉接待应急处理预案,开辟投诉绿色通道,强化值班值守,有效应对期间可能出现的突发性事件。

共商共建,打通维权司法途径

为增强协同联动,充分发挥民事支持起诉职能,2021年,区消保委与区检察院紧密合作,建立了消费者民事支持起诉协同工作机制,主要围绕“四类”弱势群体展开支持诉讼程序,对重大、疑难、经营者拒不履行法定义务等投诉案件实现调解与诉讼的无缝衔接,为杨浦区消费纠纷矛盾的多元化解打开了新局面,必将推动区域消费矛盾纠纷得到高效实质化解。

杨浦区2021年度消费投诉情况报告

2021年商品类投诉TOP5



2021年,区消保委共受理各类消费投诉12526件,同比增长20.85%,涉及商品及服务金额约2169.53万元。其中,承办投诉3941件(含12345市民服务热线转办258件),督办联网单位处理投诉8585件,接待来电来访咨询人523次,化解群体性消费纠纷5起。

此外,区消保委还受理长三角消费云平台投诉1055件,平均处理时长

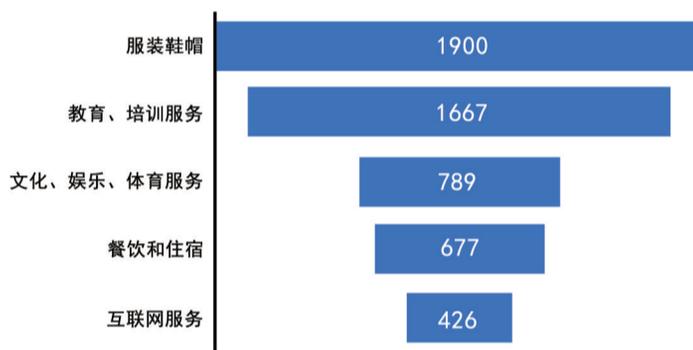
89小时。

网络销售成投诉焦点

销售类投诉以1900件的投诉量占据2021年杨浦区消保委各投诉板块的“顶流”,其中网络销售又是重中之重。

例如,承诺消费满额即可获得某名酒购买资格,其后又通知无货并擅自取消消费者的购买资格;电

2021年服务类投诉TOP5



商购物节期间,部分商家存在无法在承诺时效内发货、缺货、漏货以及客服电话接入困难的情况。

网络会员自动续费引争议

2021年,区消保委共受理涉及会员卡续费问题1305件,较2020年的395件,同比上涨230.38%。2021年5月1日,《网络交易监督管理办法》正式实施,其中对于网络会员自动续费

展期等相关事宜给出了明确规定。但仍有不少具体细节,有待后续进一步完善。

例如,扣款前未及时提醒及提醒方式不显著,扣款后消费者方才接到银行扣费提示;扣费时间过于超前,合约尚未到期就扣除下一周期费用;续费金额较首次订购有所上涨,被消费者诟病有“杀熟”之嫌。

新业态消费维权待探索

网络直播不仅让带货出了名,也让不少主播成了网络明星,不少观众粉丝为了其喜爱的主播,在直播网站充值会员,甚至一掷千金、豪气打赏。而当主播“翻车”引发负面舆情时,粉丝想要维权讨回此前为主播产生的消费,却异常艰难。

“七天冷静期”有待推广普及

2021年,区消保委受理文娱健身服务类投诉789件,较去年同期增长109.28%。2021年1月起推行的《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本(2021版)》,其中包括“七天冷静期”等维护消费者利益、规范行业行为的条款,在消费者群体中知晓度不高。

经营者往往以“格式合同条款”为消费者设置退费障碍。如超期限不能退款、收取课程转让费、退款周期长等;经营者擅自改变场馆设施,导致宣传的课程难以预约、教练更换频繁、泳池无法使用等问题。还有部分经营者因出现关门歇业、易主、变更经营地址等情形,既不能继续按合同约定提供服务,也不采取其他补救措施。

典型案例

疫情打断旅游计划,退订损失谁来承担

消费者丁女士来电投诉,她通过某平台提前预定民宿,共计4464元。后来,当地发生新一轮疫情,丁女士与平台交涉要求取消订单并退款,对方表示可以退订但不能退款,消费者遂向区消保委投诉。

区消保委联系丁女士,她表

示,因疫情原因无法前往,愿意承担一部分违约费用。虽然根据平台购买规则,正常购买酒店服务后无法取消订单并退款。但因不可抗力因素的影响,且根据疫情防控工作要求,当地倡导广大市民群众非必要不离开,确需离开的,需持

有48小时内核酸检测阴性证明。经区消保委协调处理,商家最终全额退还消费者4464元,消费者表示满意。

针对疫情产生的投诉纠纷,《中国消费者报》认为,发生新冠疫情应界定为不能预见、不能避免、不能克服的一种不可抗力事件,因不可抗力事件而需要取消订单,消费者与经营者双方都互不承担违约责任。

对于经营者而言,确实在疫情期间的经营会经受非常大的考验,倘若消费者还有延迟出行的意愿,经营者可以与消费者协商办理改

期或延期手续。但如果消费者不愿意再继续出行,经营者有义务为消费者办理退订退款手续。同时,平台方也应该主动去监督和协助经营者处理相关问题,积极反馈消费者诉求,为消费者办理相关手续提供便利。

消费提示

盲盒潮流

盲盒,顾名思义就是在相同的盒子中放置不同的商品,消费者事先不知道盒子里装的是哪一款,但有一定概率能够抽到自己心仪的商品。这种类似于抽奖的营销策略,极易刺激消费者购买的欲望,成为当下吸引年轻消费群体的营销方法之一。

由于各行各业商家都发现盲盒市场有利可图,除最初的玩具外,餐饮、美妆、文具图书等诸多消费领域也都掀起了“盲盒风”。在盲盒经济迅猛发展的同时伴随而来的商家过

度营销、商家涉嫌虚假宣传、产品质量难以保障、消费纠纷难以解决等问题却不容忽视。

“人生就像一盒巧克力,你永远无法知道下一颗是什么口味”,正是这种心理蒙蔽了消费理性。消费者要认识到盲盒具有不确定性的本质,认清并防范商家过度营销的套路,拆开盲盒既有可能因高于预期而惊喜,也有可能因低于预期而失望,不能只抱着投机或者中彩票的心理购买盲盒,不应过分沉迷,切勿跟风与攀比,多一分理智与冷静,少一分盲目与冲动。

在购买盲盒时,要尽量选择信

誉度高、口碑好、售后服务完善的商家进行交易,同时,还应注意索要并留存发票等购物票据、经营者广告宣传信息等作为事后维权的凭证。当自身合法权益受损时,要及时与经营者沟通协商,协商不成的可通过向市场监管部门、消协组织投诉或者依法向人民法院提起诉讼等方式进行维权。

直播带货

近年来,“直播+电商”的网购方式快速发展,越来越多消费者通过观看网络直播下单购物。2020年,直播带货频频“翻车”,不仅产

品质量低劣、虚假宣传、售后服务不到位等老问题依然突出,公众人物带货刷单造假、流量造假、虚假举报等新问题也层出不穷。2020年11月,中消协就曾指出直播存在买完商品不让换、数据注水等问题。事后,相关直播方也表示十分重视社会监督,将进一步优化业务流程,把消费者权益保护责任落实到位。

“剁手一时爽,维权不敢想”,这是许多网购消费者面临的尴尬处境。消费者首先要树立科学理性的消费观念和安全健康的消费习惯,无论是通过观看直播进行消费还是日

常消费,切勿盲目冲动,在购买前确认自己的需求,了解商品的详细信息。其次,要强化责任意识和风险意识,调查中有消费者表示未来自己也有可能尝试开直播,这说明消费者既是直播电商平台的营销受众,同时有可能变为内容的创造者和营销的传播主体,因此,消费者也应当遵守平台相关操作规范和相关法律法规制度,主动参与平台治理和社会监督。最后,要养成良好的维权意识和维权习惯。在网购交易中注重个人信息保护、账户交易安全和权益保障,保留必要的交易凭证,不轻信私下交易等承诺。