

3·15 消费者权益日

守护安全 畅通消费

车辆因加劣质油抛锚 消费者现场投诉获答复

本报讯 3月15日是国际消费者权益日,忻府区市场监督管理局和消费者协会联合相关单位及企业,在忻州古城北城门楼广场开展消费者维权活动,为广大市民搭建咨询、投诉平台,让市民更好地维护自己的合法权益。

据悉,今年消费维权的主题是“守护安全 畅通消费”。活动现场,不少市民对消费过程中遇到的问题进行了咨询和投诉。近日,家住忻府区的王先生和武先生在大运路一加油站给车辆加注95#汽油后,行驶过程中车辆均出现了冒白烟现象,随后便抛锚,修车师傅初步断定是加入劣质油造成的。王先生和武先生多次找该加油站进行维权,但均遭到推

诿。活动当天,二人来到现场向工作人员说明了情况,工作人员登记后,表示会立即联系企业商家,7个工作日内给予答复,45个工作日办结。

据忻府区消费者投诉服务中心有关负责人介绍,今年以来关于油品质量方面的投诉在不断增加,预付卡消费等方面的投诉也呈上升趋势。该负责人提醒消费者,在大额消费时,一定要签订详细的合同,留存好相应的证据,明确自己的权利与义务。签订合同时,尤其要注意“违约责任”一栏,一定要在合同中详细说明,以便纠纷发生时进行维权。

(张志远)



金额不大,为害不小! 网上购物套路消费者,你中招了吗?

网上购物投诉,大多涉及金额不大,但特别能添堵。

不要小看块儿八毛、十来元的订单。单小、量大、频次高,是网上购物一个特点。涓涓细流汇成江海,2020年我国人均收寄快递包裹约58个,全国网上零售额约11.76万亿元,全球第一大网购市场就是这样零食饮料、针头线脑,一张张订单“堆”出来的。

体验差、投诉多,不仅给个人添堵,也给国内经济大循环添堵。消费是我国经济增长的“压舱石”,网上消费是其中最有力的生力军。由于网上购物交易方式技术性强,“默认”“免密”等手段隐蔽,容易被网上欺诈钻空子,边缘地带、灰色地带过宽,很容易演变为网上诈骗,成为国内经济大循环齿轮里的“沙子”。

从法律上看,大多数网上购物投诉属于民事经济纠纷,单个投诉涉及金额小,难以触及立案标准。由于取证难、周期长、维权不易,很多消费者经常“自认倒霉”。尽管虚假宣传、暗示诱导、信息陷阱等涉嫌欺诈行为,小额、多次,也可以累计立案,但要求消费者集体行动,难度大、成本高。下药要对症,强化政府监管与平台治理,是上游管理治本之策。

近日根据市场监管部门提供的投诉线索,市场监管执法人员前往拼多多、京东、淘宝、抖音等平台,围绕消费者投诉,进行调查。以下为采访实录:

拼多多:下单全额返,营销套路“坑”在哪儿?

消费者投诉:项女士去年12月28日在拼多多平台上参加“下单全额返”活动,却没有免单。她质疑商家玩弄文字游戏和虚假宣传,埋“坑”欺骗消费者。

查处过程:记者跟随上海市长宁区市场监管局工作人员到拼多多进行调查。经调集拼多多后台页面截图证据显示,在页面点击“规则”后可看到:用户在全额返页面下单成功并确认收货后,即可获得全额现金券,上限为40元。消费者被告知参与了“三单随机免一单”活动,系平台客服沟通时提供了错误信息。

执法队说:经核查,交易行为符合活动规则,责成拼多多整顿客服,提高服务能力。关于平台活动是否存在虚假宣传等,市场监管部门继续调查。

消费者回应:“这个营销的‘坑’在于平台眼花缭乱的规则令人搞不清。拼多多客服已经向我道歉,发给我40元优惠券。”

专家点评:返现、砍价、抢红包……近年来,电商平台的各类营销活动层出不穷。北京工商大学法学院教授吕来明指出,经营者要保障消费者的知情权,提供清晰、醒目标识,不能引人误解。政府部门要对经营者的促销行为加大规范力度。

京东:本是消毒用品,却能“一次性断根鼻窦炎”?

消费者投诉:甘先生去年12月28日在京东商城“百代医传官方旗舰店”购买了“千草神医抑菌膏”,网页有“一次性断根鼻窦炎”的宣传。收到商品后,发现说明书上没有治疗鼻的功能,申请退货,多次与卖家、京东客服协商未果。

执法过程:记者跟随北京市市场监管综合执法总队八支队执法人员来到京东,执法人员查看开展网络经营的相关资质、调取下单交易快照、与客服沟通等证据。证据显示:该商品为“消毒用品”。此前京东已经下架该商品,并于今年2月26日执法人员调查当天,将该店所有商品下架。

执法队说:经查“百代医传官方旗舰店”经营主体为江西康鼎生物科技有限公司,卖的商品为消毒用品,并非药品,涉嫌虚假宣传,拟调查核实,依法处理。

消费者回应:在京东商城App上已经找不到该店铺,商家不能再忽悠消费者了。

专家点评:北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云认为,商家用消字号商品去冒充药品,平台有责任,平台是对商品的第一把关者。

淘宝:稀里糊涂被扣款,“坑”在哪儿?

消费者投诉:王先生在不知情的情况下,捆绑淘宝省钱卡免密支付,稀里糊涂被扣款。

执法过程:杭州市余杭区市场监管局网络调解中心调解员与淘宝平台客服进行核实。淘宝客服

称,今年1月,用户以首月0.1元的价格,购买了淘宝省钱卡连续包月套餐。该套餐次月起恢复原价5.8元,自动扣款。

执法队说:执法调查发现了月卡开通过程中提示不明显的问题,已要求淘宝要“显著提示”。淘宝表示,平台正在对原有淘宝省钱卡连续包月提示做升级,预计下周上线。

消费者回应:“这个‘坑’在于连续包月的提示不明显,我没看到。市场监管部门介入后,平台给我退款了。没有多少钱,走投诉是为了要个公平说法,我会关注淘宝整改。”

专家点评:北京工商大学法学院教授吕来明指出,免密支付平台要在显著地方提示。消费者不再需要时,经营者应该提供便捷的解除绑定通道。一些平台开通免密支付很容易,但解除绑定功能就很难找到,政府部门要责令整改。(据新华社)

编后记:

勿以善小而不为,勿以恶小而为之。社会主义市场经济是信用经济、法治经济,诚信是社会主义核心价值观的重要内容,是民法典的基本原则。我们必须运用更多的法治手段,治理突出的网络诚信缺失问题,让虚假陈述者付出代价、制假售假者受到惩处、使诈骗者落入法网。强化政府监管,前置平台治理,惩戒不良商家,监管者、平台方、商家要以人民为中心,三位一体发力,提高网络购物质量,净化网络生活空间。