

数智 破局市场乱象 树立科学文明消费观念

市市场监管局打通维权渠道促进消费公平



共促消费公平 是今年 3·15 国际消费者权益日和今年消费维权年的主题。为进一步倡导经营者不断提升产品和服务品质,引导广大消费者树立科学文明的消费理念,完善消费维权共治格局,着力营造安全放心的消费环境,市市场监管局、市消保委围绕 2022 年消费维权年主题,把牢 3·15 国际消费者权益日消费维权活动契机,重磅推出 消费宝 应用端,同时,以案说法,全方位、多层次开展 3·15 消费维权宣传教育系列活动,不断提升我市消费维权工作的公信力和影响力。

消费维权、便民服务、生活休闲集于一身
市市场监管局邀你成为 消费宝 的首批用户

3月14日,记者在市市场监管局了解到,去年,我市全年接到消费者各类投诉举报共计 28325 件,受理处置率 97%,共为消费者挽回经济损失 376 万元。根据全年消费维权情况分析,我市消费投诉主要呈现网络购物投诉数量居高不下、家居装修问题频发、食品行业成为投诉重点、群体性投诉明显增多、美容美发消费陷阱多、涉及老年人投诉多等几大特点。

针对当前消费环境的堵点、投诉维权的重点,市市场监管局局长周雄军说,接下来,将一手抓放心消费建设,一手抓消费投诉举报处置,协同推进数字化改革,不断完善各项工作机制,进一步做好消费者权益保护工作。

数智 破局市场乱象是市市场监管局今年的一项重点工作,消费宝 一上线,便引发了市民的广泛关注。据介绍,消费宝 是省市场监管局打造的面向消费者的应用端,以消费者为中心,集成消费、维权、便民服务、生活休闲等功能,旨在为消费者提供一站式、多元化服务的移动端应用,以 更便捷、更懂你 为服务宗旨,致力于成为消费者的 生活掌中宝 。

简单来说,消费宝 就是为了推进市消保委维权规范化、数字化转型,打通消费者、经营者、监管者和各大行业协会、委员单位的数据流,实现消费投诉线上直通,消费纠纷在线化解。市市场监管局消费者权益保护分局局长夏磊说。

作为全省首批试点地区,我市用户可率先使用 消费宝 ,在支付宝小程序中搜索 消费宝 ,即可访问消费宝小程序,也可以用支付宝扫描二维码进行访问。

进入到 消费宝 的首页后,记者看到,除了置顶的搜索功能外,选项栏里还包含了 关注 我要购 我要找 我体验 我要检 我要看 我要问 我要投诉 我举报 我



要评 我要听 等几大板块。其中,所包含的信息、服务、功能可谓面面俱到。

通过对 消费宝 的初体验,记者认为,消费宝 围绕消费者所盼、市场监管部门所能,聚焦 到哪里买、买什么好、发生问题找谁、怎么办 等问题,真真切切为消费者提供了一站式服务,切实提升消费体验,解决了消费者后顾之忧。

消费宝 功能一览

- 1. 关注 。集成淘宝、天猫、饿了么等,提供消费提示、各类消费优惠券,公示企业信用榜单、消费投诉信息、产品、食品抽检榜单等热点榜单。
- 2. 我要购 。打通各类电商平台链接以及浙里市场、浙食链、浙里办各类民生服务应用,提供一站式便民服务。
- 3. 我要找 。整合放心消费单位、维权服务点、行政服务中心、汽车维修店、停车场、加油站、电影院、酒店、银行、医院、药店等各类便民服务站点信息,为消费者提供生活服务线上导航。

- 4. 我体验 。依托消保委职能和义工体验,设立产品评测、服务评测、消费体验 3 个模块,为理性的消费决策提供参考。
- 5. 我要检 。分为鉴定中心、检验机构、售后保障 3 个模块,为消费者提供售后服务。
- 6. 我要看 。设立专家频道、法律之窗、热点评说、线上直播等模块。提高消费者的维权能力,向消费者提供法律法规在线教育。
- 7. 我要问 。提供基层消费维权站点、各级消保委组织、商业综合体服务站、大型电商平台客服部等通联方式,便于消费者第一时间获

当然,目前 消费宝 处于试运行阶段,广大消费者若是在使用过程中发现任何问题,或有相关意见建议的,都可与市市场监管局相关工作人员联系,或者进入 永康市市场监督管理局 微信公众号留言反馈,共同为 消费宝 向全省推广提供使用经验,为推动 消费宝 持续迭代升级出一份力。

- 取消费咨询和消费救助。
- 8. 我要投诉 。分为电话投诉、网络投诉、投诉进度、投诉评价,为消费者提供便捷的维权路径。
- 9. 我举报 。分为电话举报、网络举报、结果反馈,为消费者提供一站式维权服务。
- 10. 我要评 。分为消费评价、投诉评价、问卷调查,打造与消费者互动的平台。
- 11. 我要听 。链接网易云音乐、小睡眠、口袋铃声、蜗牛睡眠、天天冥想、咪咕阅读、凯叔讲故事等休闲娱乐平台,为消费者提供休闲娱乐等服务。

消费问题层出不穷
消费陷阱形形色色
市消保委以案说法

案例一 :小学生擅购盲盒卡片,市场监管部门约谈商家促整改。

【案情简介】

去年 4 月 19 日,学生家长应女士向市场监管部门投诉称:我市某小学边的商店,开展奥特曼卡片抽奖活动,有的小学生从家里偷钱去店里抽奖,要求商家退还学生抽奖花费的钱。

【处理结果】

经市场监管人员核查,发现该盲盒卡片售卖过程中并无违法博彩等行为。学生单次消费金额较小,累计消费金额事后举证难、争议大。市场监管部门要求家校联合加强对未成年人理性消费的教育引导,同时约谈相关商家,督促其在后续经营中询问未成年学生钱款来源及家长知情情况,避免出现此类纠纷。投诉人对处理结果表示认可。

【案例评析】

盲盒卡片,通常是指消费者不能事先得知其里面具体款式等内容的产品,具有随机性,容易让未成年人产生攀比心理和收集欲望。

《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国民法典》规定,保护未成年人是全社会共同责任。处理涉及未成年人事项,应当坚持最有利于未成年人的原则,给予未成年人特殊、优先保护。8 周岁以上的未成年人,属于限制民事行为能力人,未经监护人事先同意或者事后追认,独立购买与其年龄、智力不相适应的商品,应当认定买卖合同无效。

商家接待未成年学生大额消费或者同一人高频率的同类小额消费时,应当询问其父母或其他监护人的联系方式、资金来源等情况;及时联系其父母或者其他监护人,尽量避免因事先未经许可(核实)、事后未获家长追认等原因,导致买卖合同被撤销,给双方带来损失和麻烦,不利于未成年人的健康成长和权益保护。

案例二 :承诺 免费上门售后 要算数,经调解商家补偿修理费。

【案情简介】

去年 10 月,市市场监管局芝英市场监管分局接到朱女士投诉:其网购的指纹锁,在质保期内出现了无法使用的情况,联系商家后,商家让她自行找人维修,并且希望费用由她自己承担。她对此表示不认可,要求商家履行购买时的质量保证承诺,并且补偿上门检修费用。

【处理结果】

芝英市场监管分局调查后认为,被投诉网店在产品首页上标注有 免费上门安装、免费上门售后、三年保换新 等承诺,既然承诺了 免费上门售后,便应当兑现,不能故意拖延或者无理拒绝。后经调解,双方达成一致:商家在保障后续维修。同时,补偿了消费者找人上门维修的费用。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十八条第一款第八项和《浙江省实施中华人民共和国消费者权益保护法 办法》第三十一条第一款、第四十条规定,经营者提供商品或者服务,对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,应当按照规定或者约定履行义务,不得故意拖延或者无理拒绝。国家规定或者经营者承诺更有利于保护消费者权益的,应当按照国家规定或者经营者承诺执行。

融媒记者 何悦