

2019年全省共受理95万余件消费投诉

预付卡还是投诉热点 办卡要牢记5点

“预付式消费几乎每个人都会遇到,在家门口理发、美容、洗衣服都有可能办卡,有多少人真正看过店家的协议,有多少人真正了解相关规定呢?你知道吗?办卡,记名卡不超过5000元,不记名卡不超过1000元。有多少消费者知道这样的规定?”距离3·15“国际消费者权益日”还有两天,3月13日,江苏省市场监督管理局召开新闻发布会,通报2019年消费投诉情况。在发布会现场,江苏省市场监管局执法稽查局局长徐永康连续向消费者喊话,发出“灵魂”拷问。他呼吁消费者在办理预付卡时需提高防范意识,理性、审慎、品质消费。

现代快报+ZAKER南京记者 安莹



预付卡问题不断 资料图片

预付式消费仍是消费“痛点”,你知道充值办卡“上限”吗?

预付式消费已成为当下一种很常见的消费形式,然而,在方便快捷的同时,预付费模式也有着诸多风险,进而成为了消费者维权的痛点。江苏2019年关于预付式消费的各类诉求高达3.6万件,主要集中在教育培训、美容美发、体育健身等领域,商家跑路情况时有发生。

“预付式消费几乎每个人都会遇到,在家门口理发店、美容、洗衣服、擦鞋子,都会办卡,有多少人真正去看过店家的协议,有多少人真正了解相关规定呢?你知道吗?充值办卡,记名卡不超过5000元,不记名卡不超过1000元。有多少消费者知道这样的规定?”在发布会现场,江苏省市场监管局执法稽查局局长徐永康连续向消费者喊话,发出“灵魂”拷问,他呼吁消费者在办理预付卡时需提高防范意识,理

性、审慎、品质消费。

江苏省市场监督管理局执法稽查局副局长刘国扬提醒,消费者在办理预付卡时需注意以下几点:

一是注意了解商家市场信誉。消费者在办理预付消费卡前,要全面了解商家的市场信誉、经营状况和相关证照合法性。尽量选择证照齐全、规模大、信誉好、经营时间长的经营者。

二是理性看待预付消费需求。办理预付消费卡前,消费者要确认自己是否长期需要此项服务以及能够在该卡限定期限内使用,不要贪图高折扣而忽视潜在市场风险,尽量不要一次充入过多金额,采取小额多频次充值以免商家停业走人、携款跑路导致经济损失。

三是查看经营项目是否正规。在办理预付卡消费前,消费者不应仅仅听取商家的口头宣传,而是要

充分了解经营者提供的服务模式 and 产品信息,谨防商家在经营中用假冒伪劣商品、无中文标识的进口商品和“三无”产品以及达不到先前宣传效果的商品滥竽充数。

四是审慎签订办卡书面合同。办理预付消费卡时,切勿轻信商家口头承诺,务必签订书面合同,看清合同内容,明确商家和消费者的权利义务,充分了解消费卡的使用范围、有效期限、服务项目、服务次数、退款条件等相关事项,对不合理的条款内容要及时纠正。

五是索要并保存发票凭证。办理预付卡后,一定要索要票据并妥善保管,票据上的印章须和经营者营业执照名称一致。预付卡消费期间,每次消费完毕,要注意核对消费记录和金额,再予以签字确认,提高自我保护的意识,做到明明白白消费。

12315去年一年受理投诉举报咨询95.73万件

2019年,全省12315热线系统共受理投诉举报咨询95.73万件,为消费者挽回损失2.36亿元。与上一年109.74万件相比,2019年的投诉量下降12.8%;投诉举报量41.1万件,与上一年49.2万件相比下降16.5%。

江苏省市场监管局执法稽查局局长徐永康分析,投诉举报下降

的主要原因:一方面是市场监管综合行政执法改革深入推进,12315“一号对外”服务机制正式启动,有力促进了市场监管服务的有机融合,市场监管领域机构职能分散、交叉、重叠等现象大为减少;另一方面是对“职业索赔”综合治理成效明显,去年全省市场监管系统共

向各级公安机关移送敲诈勒索(主要为职业索赔人)线索347条,有力遏制了职业索赔现象蔓延的趋势,体现在职业索赔投诉举报较为集中的12315互联网平台受理量下降明显,去年互联网平台受理投诉举报量为17.8万件,与上一年同比较大幅度下降22.3%。

疫情防控,查获防护用品1200多万只(件)

据了解,疫情发生后,12315诉求量激增,受理量比去年同期增长约2.8倍。现代快报记者了解到,自1月24日江苏启动突发公共卫生事件一级响应以来,截至3月12日,全省12315热线平台与疫情相关的口罩、消毒杀菌用品、抗病毒药品及相关医疗器械等方面诉求为

66348件,占比46.5%,已办结121889件。

截至3月12日,全省市场监管系统共立案价格类、质量类、不正当竞争类、药械类等案件2080件,结案744件,罚没款1302.9万元,移送公安机关案件82件,查获口罩等疫情防护用品1201.1万只(件)。

发布会上,徐永康披露了一年来的江苏市场监管系统查办案件的翔实的数据:2019年全省市场监管系统查办案件37658件,案值8.2亿元,罚没金额达到10.8亿元,同比增幅约74.2%。其中直接依据消费者权益保护法律法规办理处罚案件535件,罚没金额达到2303.2万元。

消费者权益保护十大典型案例发布

快报讯(通讯员 方方 记者 安莹)3月13日,江苏省市场监督管理局召开新闻发布会,公布了全省市场监管系统消费者权益保护十大典型案例。现代快报记者注意到,这些案例都是当前社会的热点问题,涵盖食品安全、产品质量、消费者个人信息保护、预付卡消费、虚假宣传等方面,涉及多个行业和领域。

1.胡某某、朱某某互联网销售假冒伪劣口罩案

2.泰州查办“7·10”特大生产销售假冒太岁(肉灵芝)案

3.陶某等人经营含“瘦肉精”羊肉案

4.淮安A公司不符合安全技术规范的液化石油气瓶充装案

5.盐城市高新区某装饰公司擅自收集使用消费者个人信息案

6.常熟A健身管理有限公司隐瞒重大利害关系信息误导消费者案

7.扬州高邮A房产公司虚假宣传案

8.宿迁市A商贸有限公司不正当竞争案

9.南京市某母婴店发布违法广告案

10.吴江A汽车销售服务有限公司骗取消费者代办金融服务费而不提供代办服务的消费欺诈案



详细案例请扫码

你在小红书、贴吧、知乎上买过东西吗?质量怎么样?3月13日上午,江苏省消保委发布《社交类应用软件“隐形电商化”行为调查报告》。现代快报记者了解到,在18个社交App中,短视频类App“带货”能力最强。但是超一半消费者表示,需要添加个人联系方式,私信交易。而个人交易往往在商品质量和退换货上得不到保障。线下体验调查时也发现,50件商品中9件有问题。

网红带货靠谱吗?

江苏调查18个社交App,买50件商品其中9件有问题

选取18个热门社交App进行测试

如今,人们通过社交属性的应用软件,如小红书、抖音、快手、映客等App购买商品和服务成了新兴的消费方式。本次调查根据社交属性应用软件的平台上下载量、注册用户量等,选取了18个当下热门软件进行测试。大致分为四类,具体包括短视频类5个(火山、快手、微

视、美拍、抖音)、直播类4个(斗鱼、映客、花椒、NOW)、社区社交类5个(知乎、微博、百度贴吧、小红书、豆瓣),聊天社区类4个(微信、QQ、陌陌、探探)。

除线上征集到了24616份有效调查问卷,省消保委还在18个App中选择购买了50件物品和服务。

网红推荐,短视频类App最“带货”

调查结果显示,目前社交软件购物已成普遍现象。74%的消费者表示,在社交软件有过购物。其中消费购物主力为女性,占比69.07%。而消费者年龄主要以35岁以下群体为主,总体年龄层呈现年轻化。还有48.48%的消费者表示会经常购买,每次消费基本在

500元以下。

那么哪种类型的社交App最“带货”?线上调查问卷显示,18个App都有购买现象。其中,短视频类购买占比最高,达到了73.83%。分析发现,最主要的原因是消费者浏览到短视频时,会有购买欲望。近半是因为网红推荐而忍不住下手。

销售模式多样,超一半消费者通过私信交易

社交App是怎么实现消费购买的?线下体验员在18个App中选择购买了50件物品,销售模式多种多样。比如,有的软件平台自有商城直售,可以直接购买;有的要根据链接跳转到第三方电商平台进行购买;有的要添加个人联系方

式,进行购买;还有的是平台与第三方合作推广售卖……

线上调查中,也有3.86%的消费者主要通过社交软件看到商品后,根据链接跳转至第三方电商平台进行购买。57.32%的消费者,需要通过留言方式私信交易。

50件商品中9件有问题,要留个心眼

买到的商品质量靠谱吗?问卷调查显示,47.26%消费者表示收到的物品质量一般,18.28%的消费者表示质量不太好。此外,近半消费者表示,遇到过发货延迟的问题。还有37.32%的消费者吐槽,外包装简陋。34.41%和34.40%的消费者遇到三无商品及商家态度差。

而线下体验调查中,50件商品有9件商品分别存在无商品信息、无生产日期、无材质证书等证明材料、包装简陋、有瑕疵等问题。

比如,在知乎购买的素悠男士袜子存在包装简陋和产品信息不全的情况。映客购买的戒指没有材质证书等证明材料。

退换货相对顺畅,个人交易没有保障

出现问题,退换货相对来说,比较顺畅。本次体验式调查购买的50件商品中,除化妆品、洗护用品等特殊商品,打开后影响二次销售的无法退货外,其他链接到电商平台购买的商品,卖家均同意退货,且态度较好;对有质量问题的商品在上传证据与卖家沟通后,也能同意退货。

调查中的各App对自有运营的购物平台,均有相关的人驻规则和规章制度,包括物流、订单、退换货以及商品质量问题等。但是针对包括社区内的个人间交易行为,平台多表示无法进行介入或不予回应。

本次调查通过明星推荐、网红推荐等途径购买商品,退换货流程顺畅,但商品质量未达预期。

加强“网红带货”监管

针对此次调查发现的问题,省消保委建议,完善相关法律法规,堵塞监管漏洞。比如,目前市场监管部门对线下实体店和线上传统电商平台有积极的监管和明确的执法依据,但是对于新兴社交电商平台的监管还需通过司法、执法等部门进一步探索确定。社交平台也要自觉承担维护消费者合法权益的责任。建立明确的退货规则,完善发布商品广告以及相应的消费

者权益保护方面的制度。

针对“网红带货”的热潮,更要加强监管。省消保委认为,“网红带货”属于广告行为,要受《广告法》约束。目前网红推荐的产品还存在付款方式随意、消费者维权难的问题。

针对消费者,省消保委也建议,要选择正规平台上信誉度较高的卖家,尽量不通过添加个人联系方式进行交易。

现代快报+ZAKER南京记者 徐岑