

4月1日,《江苏省消保委2024年一季度消费投诉与舆情分析》发布。2024年第一季度,江苏全省消保委系统为消费者挽回经济损失3913余万元。从舆情内容来看,消费者关注的热点包括:食品安全、旅游消费投诉、新能源汽车消费与消费者期望落差、预付式消费纠纷不断等。

现代快报/现代+记者 徐梦云



江苏省消保委发布一季度投诉与舆情分析

新能源汽车消费与消费者期望存落差



食品安全关注度高 预制菜问题引发热议

今年“3·15”晚会曝光“槽头肉”预制菜引发社会关注。江苏省消保委一季度收到有关食品消费相关投诉达6579件;一季度全省食品消费有关舆情信息共计187940条,舆情走势呈波峰起伏,3月16日出现舆情最高峰。

食品消费问题主要集中在几点:一是预制菜问题引发热议。二是食品变质、过期、吃出异物等问题遭到吐槽。三是食品虚假宣传引发消费者关注。四是食品标识标注文字小、难辨别、与实际不符等问题备受关注。五是设置最低消费、价格上涨、服务态度差等问题也引发讨论。

● 案例

消费者刘先生于2024年1月6日向江苏省消保委投诉,称其通过某平台购买鲜虾,商家宣传主页显示一份鲜虾净含量(不含冰)是2000克,而事实是含冰加包装盒才1819克,去完冰才1300克左右,且包装上无任何厂家信息、生产日期。消费者表示商家宣传与实际不符,要求退款。在工作人员调解下,商家退回全部货款,消费者表示满意。

● 江苏省消保委意见

近日,国家市场监督管理总局等六部门联合发布《关于加强预制菜食品安全监管促进产业高质量发展的通知》,对预制菜的定义和范围进行了明确,为消保委和相关部门对预制菜的监管提供抓手。

江苏省消保委认为,食品安全无小事,要充分发挥共治力量,在加强监管执法、信用惩戒的同时,汇聚社会各方力量,促进消费维权社会共治。首先,经营者要把消费者的生命及身体健康放在首位,规范食品的采购、加工、运输等流程,保持经营场所环境卫生整洁,严格把控原材料的采购及使用情况,及时处理过期变质原材料;要做好产品标识工作,产品生产日期等标识标签应当醒目、真实,保障消费者的知情权。其次,监管部门适时开展食品安全专项整治行动;加强对预制菜市场的监管,助力预制菜行业良性发展;严格审核企业发布的广告宣传,确保其真实性。最后,消费者在购买食品时要从正规渠道购买,增强辨别意识,减少购买到“三无”产品的可能性。

图片来源:江苏省消保委

旅游消费投诉集中 建议社会各方共治

今年以来,江苏旅游市场火爆,据省文旅厅数据,仅春节期间,全省共接待游客5548.18万人次,实现旅游总收入441.24亿元。旅游消费问题主要集中在以下方面:一是存在网购旅游产品退费难、商家不履行合约等情况。二是旅游旺季及节假日期间景区门票价格上涨、景区内物价贵、部分景点存在二次收费现象遭到消费者吐槽。三是虚假宣传、诱导消费的乱象依然存在。四是部分景点高峰期旅游体验感差。

● 案例

消费者董先生于1月27日在线上购买了南京某景区旅游门票并预约成功,但当天该景区门前排队长,董先生及其家人觉得排队耗时太长且影响参观体验,所以没有进入景区,点击了退票。但几天过去了,董先生并未收到退款,于是与该景区联系,对方当时承诺退票,但款项还是没有退回。董先生多次联系景区工作人员,得到的最终回复是无法退款,遂向江苏省消保委寻求帮助。

● 江苏省消保委意见

从淄博到哈尔滨,再到近期频上热搜的甘肃天水,旅游消费热潮一浪接着一浪。但要想留住一座城市的“流量”和好口碑并非一日之功,仅靠某一方发力也无法解决当前旅游行业的潜在问题。

江苏省消保委认为,旅游行业的良性持久发展需要社会多方共治:景区可以依托大数据了解客流量,提前做好接待准备及应急预案,完善配套设施,根据人流增加运力,便利游客的出行及游玩需求;监管部门要加大巡查和监管力度,严厉打击黄牛以维持景区秩序,及时查处强制消费、诱导消费等旅游行业乱象;经营者作为商品和服务的提供方应诚信经营,合理制定价格,提供优质服务;消费者要做好行程规划,合理安排旅游时间及路线,同时在选择商品或服务时擦亮双眼,保障自己的合法权益不被侵害。

新能源车消费 与消费者期望存落差 质量问题引担忧

消费者担忧新能源汽车问题主要集中在以下内容:一是汽车质量问题带来安全隐患。二是预订汽车不按期交付、价格变动导致投诉。三是售后服务难保障。四是保费涨价难破解。五是续航、充电焦虑仍备受关注。

● 案例

2024年3月4日消费者尤先生在无锡某4S店以裸车价14.79万购入一款新能源车,2024年3月8日该款式新能源车降价,裸车价13.98万。尤先生认为仅仅隔三天就损失了8100元,于是与商家协商要求退还差价,但商家拒绝了尤先生的请求,尤先生遂投诉至江苏省消保委以寻求帮助。

● 江苏省消保委意见

春节过后,新能源汽车迎来一波降价潮,对整个汽车交易市场产生了不小的影响,这表明新能源车已拥有降价实力,进一步与油车争夺市场。在如此激烈的发展势头下,不少问题也浮出水面。

江苏省消保委认为:首先,新能源车企业应当加大研发投入及力度,通过提升技术水平保障车辆及各部件的质量及稳定性;健全售后服务体系,保障已售车辆能够获得完整的售后服务;遵守合同约定,积极落实交付义务,自觉履行合同承诺。

其次,消费者在购买新能源车时应慎重选择,尽量选择成立时间长、口碑好、售后服务体系完善的品牌,减少潜在风险。

最后,监管部门应当发挥平台优势,与车企、险企及第三方修理机构形成合力,推动相关数据共享,让新能源车车险定价更为合理,也能有效解决维修难题。

预付式消费纠纷不断 建议消费者理性选择

3月12日,中消协发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》,指出目前我国预付式消费领域主要存在经营者违规办卡、办卡容易退费难、经营者跑路消费者挽回损失难等方面问题。

从投诉内容和舆情监测来看,预付式消费问题主要集中在几点:一是服务质量差、频繁或变相涨价遭吐槽。二是办卡容易退费难问题突出。三是商家跑路维权难。

● 案例

2024年2月,消费者陈女士向江阴市消保委华士分会求助,反映其在某品牌连锁店华士分店充值了1000元,剩余300元尚未使用,最近去该店消费时发现该店倒闭了,想要商家退还卡中余额,但无法联系到商家。该店经营者告知需要找公司总部退款,充值费用统一由公司进行管理。工作人员联系上该公司区域负责人,经过努力沟通,帮助陈女士成功退款。

● 江苏省消保委意见

近年来,各地都在探索预付式消费监管治理机制,试图破除预付式消费“顽疾”。2024年3月公布的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》对预付式消费进行了明确规定,强化了经营者义务,为消费者提供了法律保障,也为消保委等部门履职提供了强有力的抓手。

省消保委建议消费者在进行预付式消费时保持理性,尽量选择规模较大、证照齐全、口碑良好、经营状况较为稳定的商家以及周期较短的产品或服务,同时保留合同等相关证据,尽量留痕,以防止出现纠纷后因为缺少证据而维权困难的情况。

同时,监管部门应当强化对预付式消费领域的行政监管,多方联动整治预付式消费环境,创新机制手段保障消费者资金安全,减少因经营者跑路给消费者带来的经济损失。