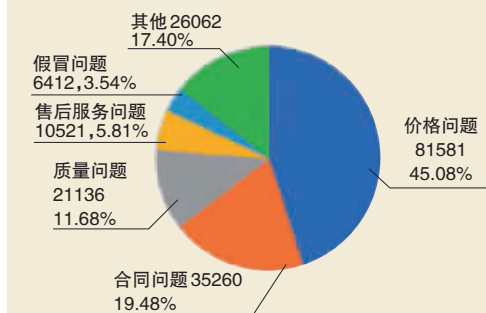


中消协开展线上维权主题活动

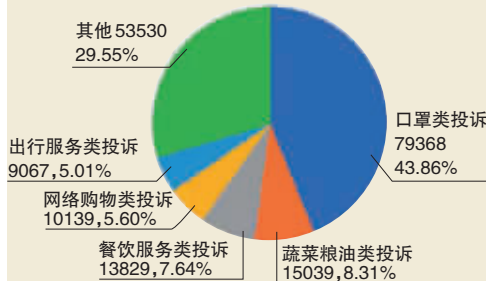
涉“疫”消费投诉 价格问题最多

3月15日,中国消费者协会利用网络平台开展“2020年3·15国际消费者权益日”线上主题活动,活动主题为“凝聚你我力量”。此次主题活动发布了涉疫情投诉总体情况。

按投诉性质分



按商品和服务类别分



受理涉疫情消费者投诉 180972 件

报告显示,2020年1月20日至2月29日,全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。

其中,按投诉性质分:涉及价格问题81581件,占比45.08%;合同纠纷问题35260件,占比19.48%;质量问题21136件,占比11.68%;售后服务问题10521件,占比5.81%;假冒问题6412件,占比3.54%。

按商品和服务类别分:涉及口罩类投诉79368件,占比43.86%;蔬菜粮油类投诉15039件,占比8.31%;餐饮服务类投诉13829件,占比7.64%;网络购物类投诉10139件,占比5.60%;出行服务类投诉9067件,占比5.01%。

从各地消协组织受理消费者投诉情况看,涉疫情投诉热点问题包括合同退订问题突出。受疫情影响,春节期间大部分消费者被迫改变消费计划,或者部分经营者无法正常提供服务,导致合同类纠纷增多。

民生消费品价格类投诉成为热点

此外报告显示,部分经营者趁“疫”涨价、牟取暴利。口罩、酒精、消毒液等防疫用品和蔬菜粮油等民生消费品价格类投诉成为热点。

由于疫情叠加春节假期,物流、原材料、人工等成本上升,导致部分物价上涨,但与此同时,部分商家趁“疫”涨价,牟取暴利,破坏市场秩序,损害消费者权益。

价格类投诉的主要问题有:一是部分不法商家低价进货高价售卖,哄抬物价,甚至同批次产品,短期内连续涨价;二是部分经营者以口罩、酒精、消毒液等防护用品高价强制搭售其他物品,限制消费者选择;三是部分经营者不落实明码标价,对蔬菜、肉食等搭配出售,只标总价,没有明细的品名、单价、数量、重量等。

一些假冒、劣质产品借“疫”抬头。

消费者投诉的主要问题有:一是口罩、酒精等防疫用品质量参差不齐,比如口罩开线、产品过期等;二是部分商家售卖属于三无产品的防疫用品;三是以防疫为噱头,夸大或虚假宣传普通口罩的防护功效,或者以普通一次性口罩冒充医用口罩;四是销售假冒品牌口罩、进口口罩等。

受疫情影响,很多消费者选择通过网络购买日用品、生鲜食品和防疫产品,但相关投诉也不断增多。消费者投诉的主要问题有:

一是网络购买的产品质量有问题。预订的生鲜食品等食物不新鲜、包装不完善、质量有瑕疵;二是商家宣传与实际不符,无货售卖。如,多名消费者反映某网络购物APP涉嫌以售卖口罩为噱头,博取消费者下载量、注册量,在消费者下

单且支付成功后,又以断货为由,采取单方“砍单”行为,涉嫌侵害消费者合法权益;三是网络购物订单集中,发货延迟;四是物品运送过程不注意防护致被挤压损坏等;五是消费者退货、换货困难;六是部分微商、朋友圈代购卖货趁“疫”兴风作浪,售假、诱购、二维码诈骗等情况严重,但发生纠纷时调查调解难度大,亟须有关方面加强管理。

为此,中消协呼吁,有关政府部门进一步完善涉疫情退改政策,继续加强对不法经营者的查处力度。各行业经营者要加强自律,切实承担保护消费者责任。同时,消费者要理性消费,依法维权。疫情期间,消费者对于防疫产品和生活必需品,要按需购置,不抢购、不囤积;对于微信圈不明二维码、预付卡高折扣让利等问题,要保持警惕。

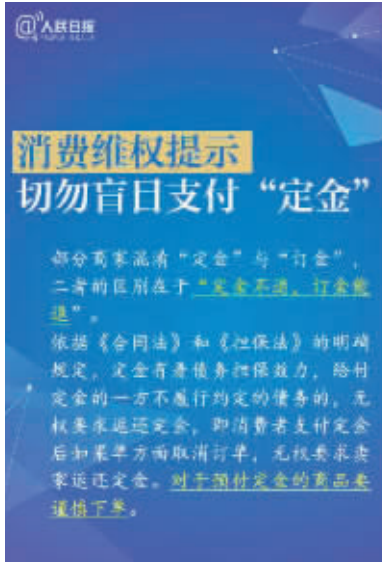
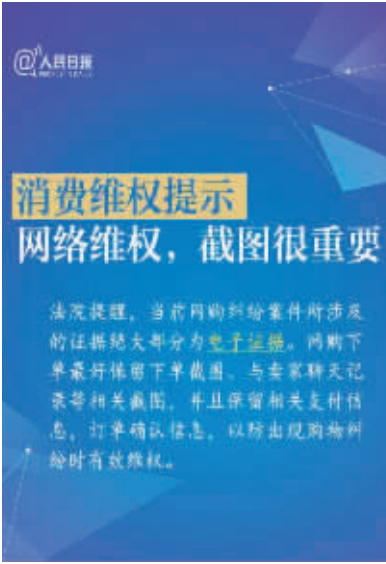
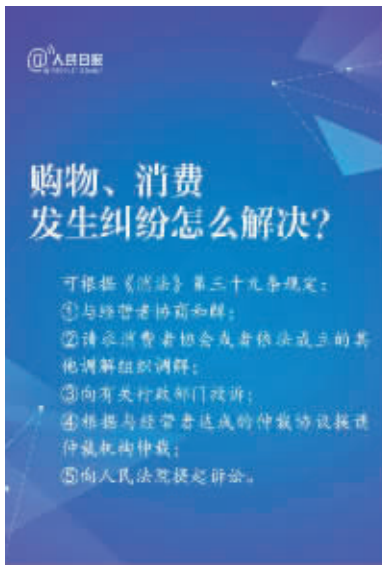
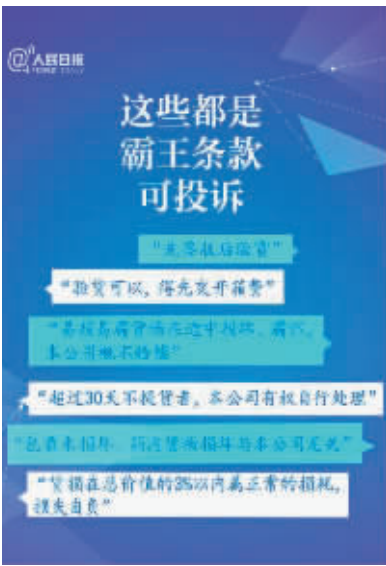
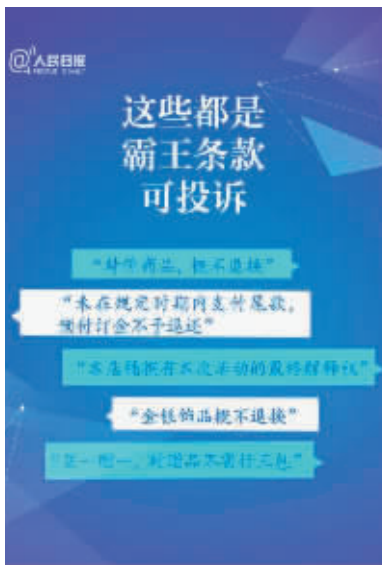
据新华社

链接

全民3·15 收好这份消费维权指南

根据《消费者权益保护法》《产品质量法》《民法通则》等法律规定,消费者在购买商品或接受服务时,主要享有以下权利:安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、维护自身合法权益权、获得知识权、人格尊严权和监督举报权。

那么,哪些是霸王条款?我们又该如何维权?



据人民日报