

小心商家以“价格刺客”等套路消费者 中消协公布 2022十大消费维权舆情热点



日前,中国消费者协会联合人民网舆情数据中心共同梳理出“2022年十大消费维权舆情热点”。中消协表示,希望这些热点舆情能引起社会各界对消费维权问题的关注,促进各方提振消费信心、释放消费活力。



一、“价格刺客”有违明码标价诚信原则

2022年夏“雪糕刺客”一词走热。消费者用其来形容一些高价雪糕平时“藏”在冰柜里,待结账时才发现其价格高得超出预期,感觉被“宰了一刀”。

舆论认为,“价格刺客”就是利用不规范标价等各种手段,将一些高价商品伪装成普通商品,从而“套路”消费者买单,实质上是一种变相价格欺诈行为,侵犯了消费者的知情权和选择权。2022年7月,市场监管总局公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者应当以显著方式进行明码标价,明确标示价格所对应的商品或者服务。此规定被誉为可有力回击“价格刺客”的“价格卫士”。

二、“科技与狠活”折射消费者对食品非法添加的担忧

“合成山楂果茶”“合成勾兑酱油”“人工合成牛排”“三花淡奶速成浓汤”……2022年下半年以来,一些博主发布揭秘食品制作“内幕”的短视频,号称“科技与狠活”,引发舆论对食品安全问题的关注。

舆论呼吁,一方面,食品企业应自觉遵守相关法律法规,合理合规地使用食品添加剂,并及时准确地告知消费者其实际功效和具体含量,将选择权交给消费者。另一方面,相关部门需加强审查与监督,加大对违法违规滥用添加剂的打击力度,让黑心企业和“非法添加物”彻底绝迹,重振消费者信心,让消费者不再谈“食品添加剂”色变。

三、医疗美容风险与陷阱阻碍“求美”消费需求释放

2022年11月,中消协发出消费提示,呼吁广大消费者要理性看待医美需求,正确选择医美机构,审慎作出医美决策。

医疗美容行业的发展,折射了公众对美好生活的向往,其行业秩序直接关系消费者的生命健康安全。舆论认为,有关部门应持续加强医疗美容行业监管,行业协会及消协组织等多手段引导消费者科学理性消费,医疗美容机构主动落实主体责任,不断提升医疗技术、服务品质,多方合力保障消费者的知情权和选择权,是更好释放医美消费需求的必要之举。

四、预制菜产品品质及应用场景存在侵权隐患

2022年7月,媒体报道称,一些消费者发现自己在餐厅花大价钱消费的菜肴,换个环境出现在超市的冷柜中可能只需要三分之一的花费。还有一些消费者在消费后发现餐厅菜品是用预制菜制作的,感觉受到了欺骗,认为其奔着“现做餐品的烟火气”而来的消费初衷落了空。

对此,舆论呼吁,有关部门、行业协会要探索构建预制菜质量安全监管机制,共同研究制定预制菜相关标准,守牢食品安全底线,保障消费者舌尖上的安全。

五、主播售假问题暴露直播带货侵权乱象

直播带货是当下购物的热门方式,但消费者心动于直播间内物美价廉的商品时,也面临着假货带来的权益受损困扰。2022年以来,各地公安、市场监管等部门已查处多起通过直播平台售假案件,其中不少案件涉案金额超过千万元。

舆论认为,规范直播电商行为,从根本上看,需要完备的法律法规以提高违法成本。有关部门应秉持对假货“零容忍”的态度,严肃查处直播带货中的违法行为,对带货主播、直播平台形成强有力的震慑。此外,各类平台也需强化自我管理、压实监管责任;商家和主播要坚守职业道德、增

强社会责任感。消费者也要提升自我保护意识和风险防范能力,避免盲目冲动,做到理性消费。

六、“菜刀不能拍蒜”争议警示企业须尊重消费者权益

2022年7月,知名老字号品牌张小泉因“消费者投诉菜刀拍蒜断裂”引发舆论热议。

舆论认为,在激烈的市场竞争中,老字号品牌改良工艺流程、宣传新理念打造差异化产品以拓宽销路、提升利润的做法本无可厚非,但不能忽视消费者的知情权和选择权,更不能以所谓的“消费者教育”等营销手段,改变产品创新是为了更好地服务消费者这一初衷。

七、电商平台“保价”服务被指“套路”消费者

保价服务成为2022年各大电商平台在“双11”促销活动中的宣传重点,但其实施成效却引发舆论质疑。有媒体调查发现,不少商家的保价服务事实上附加各种条件,有的将价格先升后降,有的修改商品链接逃避价保责任,有的随意设定满减规则。

舆论呼吁,有关部门要加强对“双11”等促销活动中违法违规行为的监管,消协等组织还应持续监督商家及平台,督促其做好消费者权益保护工作,并持续引导消费者重视自身权益,提升理性消费、绿色消费意识。

八、“密室逃脱”等沉浸式娱乐形式隐藏不安全因素

近年来,文娱消费持续升温,以“密室逃脱”“剧本杀”等为代表的沉浸式娱乐项目蓬勃兴起,在满足人民群众多样化精神文化生活需求、促进文化消费的同时,也成为消费者投诉的重灾区。

舆论认为,商家要加强行业自律,坚守底线诚信经营,强化安全生产主体责任,用优质的剧本、良好的体验来吸引消费者,同时要保护未成年人权益不受侵害。另外,消费者也要注意选择规范经营的场所消费,并对存在相关违法违规行为的商家进行举报。

九、知网垄断被罚事件警示不可忽视消费者权益

2022年12月26日,市场监管总局依法对知网滥用市场支配地位行为作出行政处罚,责令知网停止违法行为,并依法处以8760万元罚款,对此知网回应诚恳接受,坚决服从,并公布了15项整改措施,有关知网的垄断争议落下帷幕。

舆论认为,知网不能再以“傲慢”姿态对待广大消费者,要回归科研服务“垫脚石”的位置,在重视消费者权益保障的基础上,将平台打造成具有中国特色、世界一流的学术资源信息平台,为提高我国的科技创新能力添砖加瓦。

十、网络游戏停服删档引发虚拟财产侵权争议

近年来,一些运营不当的网络游戏“停服删档”引发虚拟财产纠纷,导致消费者投诉的事件屡屡引发舆论关注。

舆论认为,消费者的权益不能“想删就删”,网络游戏运营方在调整经营策略时,须尊重消费者意愿,选择消费者可接受的方式。监管部门应督促企业履行好自身职责,自觉维护消费者的合法权益,对于侵犯消费者合法权益的违法行为依法依规予以惩治。

(据中国消费者协会)

“我的移动新生活”有奖征文选登

贴心、舒心、暖心的 石家庄移动

□林易成

当看到燕赵晚报上“我的移动新生活”有奖征文活动时,我回忆起与石家庄移动的点点滴滴。年近七十的我可是石家庄移动的忠实用户,一直使用着石家庄移动,我就说说今年春节期间自己的亲身经历吧。

今年春节前,我想给老伴送一件特别的节日礼物。左思右想后,决定去家门口的石家庄移动裕华万达营业厅给老伴买一个新款智能手机,再办一张新手机卡,给老伴一个惊喜,让她开心过年。

一走进营业厅,浓浓的年味扑面而来,红红的灯笼和春联张灯结彩且喜气洋洋。工作人员热情地问了我的需求后,非常热心地帮我挑选了几款适合老年人使用的智能手机,我左挑右选后终于选中了心仪的那一款,工作人员快速为我办理好新手机卡。服务期间,还给我准备了糖果、山楂卷、砂糖橘、小麻花、花生等新年小零食。要知道我们岁数大的人买东西爱着急,而这里处处都有年节气氛,小零食供你随意选吃,工作人员陪伴式服务,耐心、细心地介绍与讲解,让我们老年人感受到暖心、贴心与舒心的服务。

在办理业务中,我了解到比较适合老年人的移动智慧家庭套餐,就立即决定把家里的电视和无线网络换成移动套餐。当时已经是腊月廿九,真担心这时候换会影响除夕看春晚。当工作人员了解到我的实际情况后,耐心解释说,为了保障春节期间广大移动客户的网络需求,石家庄移动特别为客户制定了7×24小时网络服务保障计划和应急预案,储备终端近3万台。针对除夕用网高峰期,调度安排了700多位“移修哥”(即“移动维修工作人员”)值守在岗,确保春晚观看质量。还安排值守人员4000多人,确保春节期间网络服务“不打烊”,服务质量“不打折”。真没想到,有了这保障服务,我刚从营业厅回家一会儿,“移修哥”随后就上门服务,把我家的无线路由器和电视网络都安装好了。今年的春节,我家大门上贴着移动送的春联祝福,除夕夜看着移动新安装的流畅的春晚,别提多惬意了!

作为移动老客户,我切实感受到了石家庄移动“心级服务”的氛围,体验到了“舒心服务”“用心服务”的贴心,让我们老年人在新的一年有了新的体验。

“我的移动新生活”有奖征文



更多精彩请关注
“乐尚新生活”公众号