

今日关注

从六大突出问题
看2023年消费投诉新趋势

■ 新华社记者 赵文君

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货

时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长,直播带货问题突出。2023年,全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件,占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多,服务领域问题值得

关注。服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例,2023年,全国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍,其中合同问题占比18.1%,问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年,市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理,在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择。

欺瞒诱导套路多,消费者知情权需要保障。2023年,全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件,同比增长1.7倍。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提高虚假声誉,误导消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决

(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导下,通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉,也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉,ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解;双方和解不成的,消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力,全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台,与消费者直接解决消费纠纷583.5万件,累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条,公示率达92.7%。公示后,消费投诉平均办结时长12.8天,较上一年同期提速5.6天;全国平均调解成功率提升4.1个百分点,投诉总量环比下降11.7个百分点。

新华社北京3月14日电



套路“引诱”

■ 新华社发 勾建山 作

“免密”不能免安全
“自动”更须打招呼

■ 新华社记者 潘晔

近期各类消费投诉中,与免输入密码支付、自动续费绑定开通会员相关的退款或维权纠纷案件数量居前列;在社交媒体上,与之相关的词条、事件频频登上热搜;刑事案件中不乏偷窃或拾得手机后利用免密支付窃取大额钱财的案例。

购物、打车、点外卖、坐公交、观影刷剧、修图听歌、租单车或充电宝……免密支付、自动续费为日常消费增加便捷。便捷的前提是透明、安全、自愿、公平。支付、续费时自动勾选的开通选项、“0元下单”“极速付款”的模糊引导、字号小又颜色浅的提示语,各种视觉技巧和价格套路轮番“引诱”,消费者一个不留神就容易“被”同意开通、强制捆绑,在“默认勾选”“隐藏选项”的各项设置中被悄悄扣费。而相对于“一键开通”,消费者想要退订、退款,却没有那么容易,“一键完成”的付费项目需要“N键取消”,经历“套娃式”解套。

针对此类消费乱象,监管部门多次开展治理,乱象依旧存在,一个重要原因在于,个人与互联网平台实力悬殊,让消费维权之路繁琐、漫长。类似消费侵权行为往往呈碎片化且单笔金额不大,消费者的维权成本远高于侵权成本,使这类违规行为难以得到有效治理。

是否使用免密支付、自动续费的决定权在消费者。平台在开通相关服务前,理应充分、明确地跟消费者“打个招呼”,充分告之利弊,让消费者在权衡风险与收益的基础上自主选择。

消费者权益保护需要与时俱进。免受打扰权、信息收集知情权、授权访问与更正权、限制处理权、数字财产权……在数字时代,应该构建符合新时代要求的消费者权益保护机制。

2024年消费维权年主题为“激发消费活力”。保护消费者的合法权益是激发消费活力的前提与保障。我们相信科技让生活更美好,鼓励消费与创新的双向奔赴,希望更多互联网企业在追求效率便捷的同时守住底线与边界,释放更多潜力,推动数字经济健康发展。

新华社南京3月14日电

《政府工作报告》单行本
和视频图文版等融媒体
读物及学习材料出版

新华社北京3月14日电 国务院总理李强2024年3月5日在第十四届全国人民代表大会第二次会议上所作的《政府工作报告》单行本和视频图文版,已由人民出版社出版发行;该书的电子书、有声书等融媒体出版物也已在多家网络平台上线发布。

为方便广大读者更好学习掌握《政府工作报告》精神,人民出版社和中国言实出版社联合出版的《十四届全国人大二次会议〈政府工作报告〉辅导读本》同步出版发行。

《国有企业落实扩大内需
战略的路径研究》报告发布

据新华社北京3月14日电 (记者 高亢) 中国移动等多家央企14日在北京联合发布了《国有企业落实扩大内需战略的路径研究》报告。报告体系化总结了六大行业央企落实扩大内需战略的实践,为国有企业在新发展格局下落实扩大内需战略提供了新思路。

据中国移动研究院用户与市场研究所所长林琳介绍,报告紧密结合国家战略部署和国有企业角色定位,基于央企的实践经验,针对目前扩大内需方面研究以理论研究为主、缺乏对实践的指导等问题,从实施路径、实现机制、发展目标等多个维度,全面系统解析了国有企业如何有效落实扩大内需战略。

在落实扩大内需的具体方法上,报告总结了多条路径:聚焦国企主责主业,通过“拓展消费空间、催生消费业态、增加投资体量、优化投资结构”,以消费品质升级带动传统市场扩容;以规模优势促进品质消费渗透;保持投资规模的合理增长;发挥国企辐射带动作用,通过“产业链融合发展、跨产业联动”,带动上下游各类关联企业协同发展;通过跨产业供需有效对接和供给创新,拉动内需持续增长。

在国有企业全面落实扩大内需战略的体系建议方面,报告明确了构建消费与投资良性循环体系、产业链供需动态平衡体系的两大目标,并提出重视两大实现机制:从依赖传统要素投入型增长转向科技创新驱动型增长,提高科技成果转化效率,创造新的消费市场空间;使消费与投资真正形成相互促进的合力。国有企业与产业链及产业间各类市场主体形成优势互补,打造从科创策源到市场规模发展的合力。

我国水利工程供水能力
超9000亿立方米

新华社北京3月14日电 (记者 刘诗平 张晓洁) 水利部副部长刘伟平14日表示,我国立足流域整体和水资源空间均衡配置,科学推进实施以南水北调工程为代表的重大跨流域、跨区域引调水工程,全国水利工程供水能力超9000亿立方米。

刘伟平在国务院新闻办公室举行的国家水安全保障进展成效新闻发布会上说,10年来,我国治水事业取得了历史性成就,发生了历史性变革。其中,加快国家水网建设,促进了水资源与人口经济布局相均衡。

据介绍,10年来,我国加快推进灌区建设,新增改善灌溉面积积约3.6亿亩,新增高效节水灌溉面积积约1.5亿亩,耕地灌溉率达55%,为粮食丰收提供了有力支撑。同时,推进农村供水高质量发展,如期全面解决1710万建档立卡贫困人口饮水安全问题,农村自来水普及率达到了90%。

我国重型车辆
液氢储供技术取得突破

据新华社北京3月14日电 (记者 胡喆) 一辆49吨柴油重型卡车排放的二氧化碳碳相当于约40辆小轿车的排放量。与49吨柴油重卡相比,若把燃料换为液态的氢燃料电池,则每辆液氢重卡每年可减少碳排放约140吨,有望实现长途重载车辆的零排放。

这是记者从中国航天科技集团六院了解到的新成果。科技部高技术中心近日下达的国家重点研发计划项目综合绩效评价结论的通知显示,由航天科技集团六院101所牵头承担的国家重点研发计划“重型车辆液氢储供关键技术”项目顺利通过综合绩效评价,这意味着我国重型车辆液氢储供技术取得突破。

项目历时三年,完成了车载液氢储供系统7项关键技术攻关,优化了车载液氢储供系统——燃料电池动力系统——重型车辆底盘结构的构型,在国内率先研制了80公斤级车载液氢储供系统工程样机;完成了液氢储供系统和燃料电池及整车的匹配性测试,通过了试车场公路实况考核,在质量和体积储氢密度、单位能耗、供氢速率等方面比肩国际同等先进水平;研制了车载液氢储供系统测试装置,建立了车载液氢储供系统检测方法,为技术研发和产品测试提供必要的标准依据。



3月14日,一名参观者在TCL公司展台上近距离观察一款电视展品的屏幕。

当日,以“智能科技,共享生活”为主题的2024年中国家电及消费电子博览会(AWE2024)在上海新国际博览中心开幕。全球家电及消费电子领域顶级品牌在博览会上齐聚一堂,集中展示各自最新的创新成果。

■ 新华社记者 方喆 摄

老年人如何防范金融消费诈骗

听专家支招



■ 新华社记者 林红梅 王伏玲 屈婷

截至2023年底,我国60岁及以上老年人达到2.97亿。随着人口老龄化程度持续加深,越来越多的老年人重视养老储备。记者了解到,当前社会上有四类针对老年人的金融消费诈骗现象,有关专家提醒公众注意防范。

►非法集资诈骗:防范入股分红、充值返现、溢价回购等“陷阱”

根据中国老龄科学研究中心和中信银行14日联合发布的《老年金融消费者风险防范手

册》,非法集资活动涉及内容非常广、表现形式复杂多样,老年人由于缺乏金融知识、对金融权益侵害不敏感、对相关政策不了解等,金融权益容易受到侵害。

中国老龄科学研究中心主任高成运说,随着我国老龄化进程加快,老年金融消费需求在社会总需求中的比重逐步上升,而部分老年人金融知识较为缺乏,同时老年人是数字时代明显的“弱势群体”,因此保护好老年金融消费者权益重在风险防范。

中国社会科学院大学法学院副教授方军说,从目前涉老非法集资案件来看,常用“诱饵”有人股分红、充值返现、预付消费、发展会员、溢价回购、承诺返利、假借慈善、编造项目、高利诱骗、投资理财等。

对此,方军建议,投资理财,应选择正规的金融机构和渠道;但凡涉及“赚钱”“投资”时,应与家人或朋友商量,共同判断,避免造成经济损失;但凡涉及境外投资、虚拟货币投资、区块链投资等要拒绝;但凡遇到“稳赚不赔”“高利”时,不能轻信;根据自己的财务状况设定投资资金上限和支出条件。

►新型诈骗:防范利用虚拟现实技术及“以房养老”、交友、养生、书画收藏等名义的骗局

守好养老“钱袋子”,老年人要防范识别通过电话、网络和短信方式实施的电信网络诈骗,特别是利用虚拟现实技术的新骗术,以及谎称“以房养老”、交友、养生、书画收藏等形式的骗局。

中央财经大学管理科学与工程学院投资系教授陈俊华说,不法分子利用虚拟换脸技术和模拟人声技术,可以冒充任何人,老年人很难识别。因此,公众应告知老年亲属,只要涉及金融转账,哪怕是视频聊天,也不能确保真实,务必通过多渠道确认。此外,还应防范两类“陌生人”:一是冒充税务局、公检法等国家机关单位,以老年人涉嫌洗钱、证件有问题、偷税等理由进行恐吓,并出示虚假法律文书;二是假冒各大银行等机构或平台工作人员,以手机银行升级、金融产品升级或到期等为借口,诱骗下载诈骗类应用程序或登陆相关诈骗网站。

陈俊华提出防范建议,老年人可下载国家反诈应用程序,主动学习防诈骗知识;不轻信非正规渠道推荐的投资理财,凡是标榜“内幕消息”“稳定高回报”的都是骗局;网上遇到亲友借钱,一定要先确认身份,因为现在的技术手段可以模拟人声和人像,务必挂掉电话再次致电亲属、朋友来核实;不要通过第三方软件或网站充值现金或投资,这类平台通常是虚假平台,随

时“跑路”;不要打开陌生来源的信息;如果认为自己遭遇了电信网络诈骗或发现了身边的电信网络诈骗现象,应及时拨打110报警。

►委托代办:防范“委托他人办事”中委托书内容和受托人资质风险

在日常生活中,老年人“委托他人办事”的情形较为常见,应注意防范委托书内容和受托人资质风险。

中国老龄科学研究中心老龄战略与政策研究所副所长方巍说,当委托他人或机构代管金钱和财产时,受委托的人就是受托人。若受托人不当行使权利,就容易发生金融权益侵害。老年人应与受托人签订委托书。

方巍建议,由于委托书赋予受托人就委托人的金钱、房产等财产作出决定的法律权利,老年人应选择值得信赖的受托人或机构,并确保对方清楚委托需求。切记要认准考察机构的资质,并把委托事宜告知亲属、朋友等。如果受托人是个人,不能选择有赌博等不良嗜好的人为受托人。委托书中若涉及房产等重要资产,在签署之前务必认真阅读、理性思考,最好要求公证委托书。

►个人信息泄露:防范社交平台数据泄露、恶意软件攻击、网络钓鱼、公共网络等风险

当前老年人越来越多使用社交软件,如微信、抖音等,需提高安全谨慎使用意识。

中国老龄科学研究中心老龄金融研究室主任王海涛说,像公园、商场等公共互联网通常未加密,因此浏览和共享数据不安全,如果老年人连接到这样的网络并发起通信,熟练的黑客可以渗透通信,监视并窃取所需信息。

王海涛建议,老年人应保护好个人身份证号、社保账号、信用卡号、密码和其他个人信息,切勿与陌生人或任何非官方网站共享个人信息。办理业务需复印证件时,一定要写明用途,在含有身份信息区域注明“本复印件仅供XX用途,他用无效”和使用日期。免费网络要谨慎接入,确保网络环境安全,尤其是在需要进行网上支付、银行账户登陆时,尽可能避免使用陌生网络。

此外,定期核查个人信用记录并举报诈骗行为。如果发现借用本人名义开立账户的行为,则说明可能有诈骗者在试图获取个人信息。可以登录中国人民银行征信中心官网(<http://www.pbccrc.org.cn/>),在“互联网个人信用信息服务平台”中查询个人征信记录。

新华社北京3月14日电