

卷钱跑路、以次充好、商品过期……

消费者合法权益应该如何保护?

全媒体首席记者 黄静华

办卡后老板卷钱跑路了,盒装的鲜切水果腐烂,商家的“图片仅供参考”“活动最终解释权归本店所有”……这些消费中的“坑”,你踩过吗?

每年“3·15”国际消费者权益日都引人关注,既是对市场秩序的警示,也是对法治社会诚信底线的重申。当前,消费新业态、新模式不断涌现,预付式消费、直播带货、大数据杀熟等新问题时有发生,而消费者维权面临举证难、成本高、周期长等痛点、难点。如何构建公平、公正、公开、诚信的市场环境,切实保护消费者合法权益,已成为推动高质量发展的必答题。

消费者“踩坑”屡见不鲜

2024年11月22日,桂平市的伍女士使用在桂平某养生馆购买的护肤品,12月1日出现严重脱皮。老板得知后让其停用,并给其他护肤品替代。伍女士用替代的护肤品后皮肤有好转,老板又让她再使用先前在该店购买的护肤品。12月8日,伍女士听从老板重新使用先前购买的护肤品的建议,3天后脸上起水泡、疹子。12月12日,伍女士就医,被医生诊断为化妆品引起过敏。

2月5日,平南县的冯先生向平南县城东市场监督管理所投诉举报称,其未成年孩子在家长不知情的情况下,拿压岁钱陆续在某文具店购买盲盒产品,合计1300多元。这些盲盒就像一个个“小陷阱”,吸引着孩子不断投入金钱。

“这水果就10多元钱,来回跑太麻烦了,我自己也不知道这属不属于可以维权的范围。”港南区八塘街道的曾女士在市区某水果店买了一盒新鲜切好的水果,回到家才发现水果不新鲜甚至出现腐烂,随手便扔进垃圾桶,从没想过要去找商家维权。

记者在市网络问政平台也看到不少消费维权的案例:网友“fatfish”称,其在某健身房交了会籍管理费,2个月不到健身房关门了;网友“贵港小岑”在电商平台买到假货,联系电商平台进行假货鉴定,被告知该商品不存在任何问题,厂商无法协助假货鉴定,维权之路陷入困境;网友“小红”在实体店购买婴儿衣服,回家后仔细查看发现衣服破损,想去退货,店员表示只换不退,网友疑惑“这是否合理”……

市市场监督管理局给出的数据:去年,我市12315平台共接收投诉7821件,同比降低8.54%;受理5464件,同比降低10.78%。从投诉问题来看,投诉受理量较大的主要有食品安全、售后服务、合同、质量等;从投诉的产品类型来看,商品类投诉4286件、服务类投诉1359件。

消费者为何容易“踩坑”

“我选了一个没怎么听说过的品牌,就出事了,幸好有关部门及时帮我挽回了损失。”伍女士在接受记者采访时表示,去年在某养生馆购买护肤品使用过敏,找商家协商退款赔偿,商家不同意,于是拨打当地消费者投诉热线。桂平市市场监督管理局城区市场监管所工作人员及时跟踪监督,商家终于退货退款并支付就医费用。

“实体店购物有‘坑’,网上购物‘坑’更多。网上的日用小商品售价才几块钱,大家都怕麻烦,权当花钱买教训了。”曾女士表示,网购给我们的生活带来很大的便利,但网购难以收集到确凿证据,往往比在实体店维权更难,一般是商家以“在正常误差范围内”的理由,用补差价的方式协商解决。

港南区江南工业园的李老板从事木业生产10多年,主要从事木制品生产销售,产品大部分走电商平台。他说,随着互联网不断普及,电商平台已经成为重要的销售渠道,但由于电商行业的各项法律规章制度尚未完善,部分电商企业为了一点蝇头小利绞尽脑汁钻法律空子,给消费者造成消费困扰甚至侵犯消费者合法权益,严重影响了电商平台商家信誉,甚至扰乱电商平台正常秩序。希望有关部门尽快完善电商平台各项法律法规,规范电商平台各方主体权益和责任,共同维护诚信的市场秩序。

记者在采访中发现,不少消费者在消费过程中都存在不同程度的“怕麻烦”,这也给了不法商家可乘之机。部分消费者一味追求价格低廉,以为买到优惠产品,从不查看商家证照、商品信息等,从而掉入消费陷阱。发现自己的合法权益受到侵害后,消费者因为金额不大、取证麻烦、耗时时间等多种因素没有及时维权,这在一定程度上也助长了商家的不法行为。

消费者如何避免“踩坑”

“选择正规的店铺消费”“选择知名品牌”“要积极维权”……采访期间,记者发现市民都具有较强的消费维权



3月13日,我市在万达广场开展2025年纪念“3·15”国际消费者权益日宣传活动。工作人员现场为广大市民普及消费方面的法律法规及消费者权益的热点知识,并向群众讲解商品真假的鉴别方法。51家单位、企业参与宣传活动,累计接受群众咨询300多人次,发放宣传手册、公益读本、宣传环保袋等共1000余份。图为活动现场。

全媒体记者高千千摄



图为3月8日消费者在我市某购物超市挑选商品。全媒体首席记者黄静华摄

意识,知道如何避“坑”,维护自己的合法权益。

“政府有关部门要督促商家按照法律规定开展经营活动,既维护消费者合法权益,商家也可避免职业投诉或者恶意索赔。”冯先生接受记者采访时表示,未成年人的消费行为比较盲目,家长应该切实履行好监管责任;商家也要提醒,当未成年人涉及较大金额消费时,应当及时制止并联系家长,共同维护未成年人的合法权益。

广西君望律师事务所陆如积律师认为,消费者在消费时应保存好相关证据,比如发票、收据、合同、聊天记录、拍照或者录像等。遇到合法权益受到侵害,及时与商家进行协商处理,最好通过微信、录音、短信等沟通协商,便于保存双方沟通协商的内容。如无法与商家协商处理,要积极向电商平台、第三方、消费者协会投诉,或向

市场监管部门举报,或通过法律途径解决。

陆如积建议消费者,消费时尽量选择诚信的商家,以避免出现纠纷,一旦出现纠纷,应理性依法维权,避免过激行为。

记者从市市场监督管理局获悉,近年来,我市积极开展“3·15”消费维权年主题“共筑满意消费”现场宣传活动,为消费者答疑解惑、识真辨假,发放消费维权资料,切实增强消费者维权意识,组织开展放心消费承诺和线下无理由退货承诺活动,动员商家积极参与放心消费承诺、线下无理由退货承诺地图标注工作,营造良好的消费氛围。同时,针对职业索赔和恶意投诉,逐步推进制定依法处置职业索赔行为维护良好营商环境指导意见,避免消费投诉举报公共资源浪费,保驾护航真消费,不断促进市场健康循环发展。

民生评论

依法维权,共建公平透明的消费市场

姜佳坤

每年“3·15”国际消费者权益日都备受关注,这个特殊日子就像一面明镜,清晰地映照出消费市场的弊病。当下,我市消费市场仍存在诸多问题,导致消费者合法权益遭受侵害。在消费新业态、新模式层出不穷的今天,我市如何构建公平、公正、公开和诚信的市场环境,已成为迫切需要破解的重要课题。

消费者“踩坑”的情况层出不穷,让人防不胜防。从桂平市伍女士使用从养生馆购买的护肤品过敏,到平南县冯先生的未成年孩子在文具店高额购买盲盒;从港南区曾女士买到腐烂的盒装鲜切水果,再到网络问政平台上众多网友维权投诉,一桩桩一件件都反映出消费市场存在的诸多问题。市市场监督管理局的数据也显示,食品安全、售后服务、合同、质量等的投诉一直居高不下,商品类和服务类投诉数量庞大。这不仅严重影响消费者的消费体验,更扰乱了市场的正常秩序。

消费者“踩坑”的原因是多方面的。一方面,部分商家

缺乏诚信意识,一心追逐利益,甚至不择手段。这些商家公然不顾产品质量,以次充好。电商平台里也有部分商家钻法律空子,肆意侵害消费者权益。另一方面,消费者自身缺乏正确的消费维权意识,部分消费者贪图低价,不查看商家证照和商品信息,给不法商家可乘之机。当权益受到侵害时,大部分消费者又觉得涉及金额小,维权麻烦,直接放弃维权,这也助长了商家的不良风气。此外,法律法规不够完善,导致市场监管存在漏洞,也让一些商家有机可乘。

笔者认为,针对这些问题,消费者、商家和监管部门都要积极行动起来,共同维护消费市场的健康发展。

消费者要增强自我保护意识和维权意识,仔细查看商品信息和商家资质,尽量选择正规店铺和品牌商品。当自己的合法权益受到侵害时,不要因怕麻烦或者金额小而放弃维权,因为每一次维权,不仅是维护自己的合法权益,也是在维护市场秩序。

商家要树立诚信经营的理念,这也是企业发展的根

本。诚信是企业的无形资产,企业的优质产品和服务可以赢得消费者的信任并树立口碑。商家要依法经营,对于未成年人等特殊消费群体,商家更要尽到提醒和监管责任,共同营造良好的市场环境。

监管部门要切实履行好监管职责,完善法律法规,加大市场监管力度。首先,要尽快完善电商平台等新兴领域的法律法规,明确各方主体权益和责任,让市场监管有法可依。其次,要加大对违法商家的惩处力度,提高违法成本,形成有效威慑。此外,监管部门还要加强对消费者的宣传教育,增强消费者维权意识。

在“3·15”这个特殊节点,我们应深刻反思消费市场的现存问题。保护消费者合法权益,不仅关乎消费者个体利益,更关系到整个市场的健康发展与社会的和谐稳定。只有消费者、商家、监管部门齐心协力,才能构建公平、公正、公开、诚信的市场环境,推动消费市场更健康、有序发展,为经济高质量发展提供有力支撑。

瓶装液化气价格为何居高不下?

本报讯 (全媒体记者欧钰宇)3月6日,网友“为正义而战”在市网络问政平台提问,为何我市瓶装液化气价格从2018年起至今居高不下?是否存在价格垄断行为?该网友还称因液化气瓶需频繁更换而造成较大的生活负担。

据悉,近两年来,我市液化气净重12公斤左右的瓶装液化气市场价格浮动在110元至125元之间,稳定价格在120元每瓶。

市市场监督管理局网络发言人回复称,瓶装液化气价格未列入《中央定价目录》和《广西壮族自治区定价目录》,实行市场调节价管理,经营者可根据市场上游价格、运输及人工成本、市场供需等多重因素,自主制定销售价格。目前,市场监管部门暂未发现我市相关经营者存在不明码标价、价格欺诈、串通涨价等价格违法行为。如市民群众发现相关

线索,可保留证据并通过12345或12315热线等渠道举报。根据《中华人民共和国反垄断法》第十三条的规定,市级及以下市场监管部门不具备垄断行为的查处权限,若市民群众认为相关企业涉嫌存在垄断行为,可向自治区市场监管局反映并提供相关初步证据材料。

关于网友提到的液化气瓶需要频繁更换而造成生活负担的问题,根据《城镇燃气管理条例》和《气瓶安全管理技术规程》规定,燃气气瓶设计使用年限为8年,检验周期为4年,对超过设计使用年限的钢瓶进行安全评估,但经过安全评估的气瓶的实际使用年限最长不得超过超过12年。充装站只能充装企业自身的产权气瓶,客户自己的产权气瓶不能随意充装。市民群众可以向多家充装单位了解相关气瓶置换方式及价格后,再自行选择置换旧气瓶和租用新气瓶。

管道天然气能否线上缴费?

本报讯 (全媒体记者欧钰宇)3月10日,网友“暖暖”在市网络问政平台咨询,称其家中使用管道天然气,每次充气都要拿卡去现场充值,询问能否通过升级实现手机线上缴费。

市城市管理局网络发言人针对网友的问题回复称,经该局与贵港新奥燃气有限公司对接了解到,网友家中使用的燃气表为卡表,要实现线上缴费还需对燃气充值IC卡进行升级。

贵港新奥燃气有限公司工作人员介绍,该公司在全市拥有14万用户,其中卡表用户占比达63%,物联网表用户占比达37%。使用卡表的用户可持IC卡到营业厅或代充网点进行充值;或携带IC卡到营业厅进行升级,绑定具备NFC功能的安卓手机,即可通过微信小

程序实现线上缴费。使用物联网表的用户可通过“贵港新奥燃气”微信公众号,在业务办理选项按照提示输入缴费编号或通过手机扫燃气表二维码,便可实现线上缴费。

虽然两种类型的燃气表均可实现线上缴费,但燃气表具有一定的使用年限,且物联网表的智慧程度高于卡表,具备更高的安全性。自2022年起,贵港新奥燃气有限公司物联网表替换卡表工作陆续开展。截至目前,该公司已完成5.1万块表更换工作,整体更换进度达36%。

使用年限达到10年判废期限的卡表用户,可拨打该公司客服电话95158进行预约,免费更换物联网表。未达到10年判废期的用户,若想更换为物联网表的,则需支付330元的换表费用。

网络问政 热点 追踪

公安部:2024年立案侦办侵权假冒刑事案件3.7万起

人民网北京3月17日电

记者近日从公安部获悉,近年来,全国公安机关聚焦食品药品、药品、农资、家用电器等与群众日常生活息息相关的重点领域,纵深推进“昆仑”等专项行动,依法严打各类侵权假冒犯罪活动,切实保障消费者合法权益,为促消费、惠民生、扩内需贡献公安力量。2024年,全国公安机关共立案侦办侵犯知识产权和制售伪劣商品刑事案件3.7万起,其中侦办危害食品安全刑事案件1.2万起,危害药品安全刑事案件5200余起。

工作中,公安机关对跨区域、团伙化、职业化犯罪实施精准打击、深度打击、规模打击、联动打击。同时,强化与市场监管、农业农村等部门在信息共享、专业支撑等方面的合作配合,及时通报风险隐患问题,推动堵塞漏洞、强化监管。大力实施公安机关新质战斗力提升工程,推进执法力量、执法制度、执法保障等基础性建设,健全符合实战需求的知识产权保护工作体系,不断提升执法能力水平。

公安部还公布了依法严厉打击侵权假冒犯罪维护消费者权益7起典型案例:江苏省公安厅侦破金某等人网络制售假劣食品药品案,上海市公安厅侦破汤某清等人非法制售减肥针剂案,四川省公安厅侦破胡某旭等人生产、销售伪劣电动自行车案,安徽公安厅侦破潘某红等人销售假冒品牌汽车配件案,河南公安厅侦破潘某兰等人制售假冒品牌防疫面具案,广东省公安厅侦破吴某明等人制售假冒品牌吹风机等电器案,山东公安厅侦破袁某等人制售假冒品牌化肥案。

公安部知识产权犯罪侦查局有关负责人表示,公安机关将持续深入推进“昆仑”等专项行动,持续加大对各类侵权假冒犯罪的打击力度,切实维护市场秩序,营造放心安全消费环境。围绕净化农资消费市场,聚焦种子、农药、化肥等农业生产急需必备物资,会同相关部门开展农资打假专项治理行动,依法严厉打击制售假劣农资犯罪,形成高压震慑态势。

(梁秋坪 郝萍)