

从“3·15”到“365”，消费者权益保护一直在路上

2024年是《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)实施30周年,也是新《消法》实施10周年。从一年一度的“3·15”活动现场,到365天不断档的线上线下维权网络,30年来,《消法》在维护消费者合法权益、规范经营者行为、促进经济健康发展等方面发挥了巨大作用,成为影响中国百姓日常消费生活的一部重要法律。

产品质量、消费体验、售后服务……回首30年,江苏消费维权热点在不断变化,全省消保委组织也拥抱变化、主动作为,聚焦消费热点,巧用善用维权利器,联合省法院、省检察院、省公安厅、省司法厅、省市场监管局等部门,构建全链条消费者权益保护体系。近日,江苏省消保委、省市场监管局联合举行江苏省“3·15”国际消费者权益日直播活动,回顾了过往30年的我省消费维权之路。让我们一起感受江苏消保委组织如何从源头发声,点亮法治星星之火,护航消费“不打烊”。

共享充电、宠物医疗、网络拍卖……

消费新领域的这些“坑”,你踩过没有?

3月15日,江苏省高级人民法院、江苏省消费者权益保护委员会联合发布2023年度10件消费维权典型案例。省高级人民法院副院长、省消保委副主任李玉生介绍,2023年,全省消保委组织共受理维权投诉超23.9万件,为消费者挽回经济损失约2亿元;江苏全省法院去年共受理涉消费纠纷3.9万余件。共享充电、宠物医疗、网络拍卖等消费案例入选消费维权典型案例。

共享充电宝默认包月引发投诉

共享经济近几年呈现持续快速增长的态势,消费新领域在为人们提供便利的同时,也出现了一些新问题。例如共享充电宝,因便利性和经济性深受广大消费者喜爱,但也频频因为涨价、充电慢、归还难等问题引发消费者不满。

当天发布的典型案例中,就有一例为共享充电宝默认开通包月服务引发30余名消费者投诉。常州市新北区消协经调查后认为提供充电宝服务的公司存在服务约定不明确、隐藏消费陷阱、捆绑默认开通会员等情况,侵害消费者知情权、选择权和公平交易权。经调解,该公司认识到问题的严重性,表示立即解除包月服务,退还押金,同时在充电宝手机操作界面增加使用方法和解约方式,通过加粗字体提醒、延长在线客服服务时间等措施,避免今后发生同类消费纠纷。

宠物医院无证擅做手术致宠物死亡

近年来,宠物消费快速增长,据统计,中国宠物经济产业规模目前已达数千亿元。但由于该行业发展尚处初级阶段,服务意识、服务质量参差不齐,侵害消费者权益的事件时有发生。

当天发布的典型案例中,有一例陈某诉某宠物医院财产损害赔偿纠纷案。该宠物医院在未取得动物诊疗许可证的情况下,对宠物开展手术治疗并导致宠物死亡,法院依法认定宠物医院存在重大过失,判令其向消费者赔偿财产损失并酌情支持部分精神损害赔偿请求,全面维护了消费者的财产权益与精神利益,同时也提醒宠物服务业加强自律、规范经营。

拍卖公司找“托”哄抬竞价

随着网络消费的不断升级迭代,通过参与网络拍卖购买大件消费品的消费新场景也随之出现,但网络拍卖在带来消费便利的同时,还伴随着暗箱操作、信誉缺失等诸多问题。

当天发布的王某诉某网络科技有限公司拍卖合同纠纷案中,拍卖公司安排工作人员暗中参加竞拍哄抬竞价,导致消费者丧失以更低价格成交的机会,法院依法认定拍卖公司的行为构成欺诈,判决其承担惩罚性赔偿责任,警示网络拍卖行业应当诚信守法经营。

二手车行欺诈销售难逃惩戒

近年来,随着汽车保有量的增加,二手车交易市场规模日益壮大。但由于二手交易市场存在相对较多的以次充好欺诈买家、售后服务缺失等问题,难以形成放心消费环境,如何规范经营主体诚信经营成为二手市场持续发展所需解决的问题。

李某向某汽车服务部购买二手车一辆,汽车服务部在合同中手写添加条款约定“卖方确认所售车辆无火烧、无泡水、无重大事故,如有以上情况35天内退款退车,双方无任何经济纠纷”。李某购车后发现该车曾发生重大事故,认为汽车服务部实施欺诈,诉至法院要求汽车服务部退一赔三。经查,汽车服务部向其他消费者销售二手车时也会添加上述退款退车后无任何经济纠纷的条款。最终法院依法认定该条款无效,对实施欺诈的经营者施以惩罚性赔偿,坚决否定经营者通过合同条款逃避法定责任的做法。

与此同时,法院向当地市场监管部门发出司法建议,告知相关案件情况,建议进一步采取措施规范二手车市场销售行为,防止此类纠纷再次发生,得到被建议单位的积极响应。

理发师未经同意公开视频侵犯肖像权

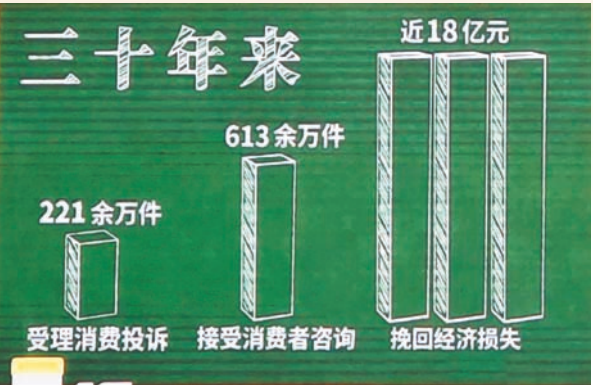
短视频已经逐渐融入了当今社会人们的日常生活,经营者们敏锐察觉到了通过短视频宣传业务、拓展客源的商机,但此类行为也带来了侵害消费者肖像权的潜在风险。

叶某到某造型工作室理发,理发过程中造型师孙某拍摄了二人沟通发型和理发过程的视频。服务结束后,孙某将该视频上传至其个人社交账号进行宣传,叶某发现后与孙某沟通,孙某先是删除视频,但之后又将叶某脸部打码并配文“北上广客人得罪不起”,再次上传视频。两日后,孙某才将该视频删除。消费者认为上传视频的行为侵犯了其肖像权故诉至法院,法院依法支持消费者的诉求,判决理发师赔礼道歉并赔偿损失,彰显了民法典全面加强人格保护的立法宗旨。 记者 万森 徐岫

30年，江苏为消费者挽回经济损失近18亿元

本报记者 徐岫 通讯员 徐悦 方方

从1988年建立全省第一个企业维权监督站,到1999年在全省组建“12315”消费者投诉举报中心;从2018年在全国率先推出消费投诉公示,到2023年出台《关于消费纠纷先行和解激励机制的规定》,江苏已构建起全链条消费者权益保护体系。30年来,全省消保委组织系统共受理消费投诉221余万件,接受消费者咨询613余万件,为消费者挽回经济损失近18亿元。



在江苏,“买买买”很放心

近日,中消协发布2023年100个城市消费者满意度测评报告。测评结果显示,江苏省连续3年在全国百城消费者满意度测评中获城市排名第一、前10名城数量位于省区第一的“双第一”。

江苏凭啥连续3年消费者满意度“双第一”?线下实体店无理由退货是我省推进放心消费环境建设中的一项关键举措。据了解,我省从2019年开始先行探索开展线下实体店无理由退货工作,2023年发布了《线下实体店无理由退货服务规范》,这是全国首个线下实体店无理由退货省级地方标准,通过将线下无理由退货的条件明细化、流程制度化、手续规范化,更好服务于线下无理由退货工作提质增效。截至2023年底,全省参加线下实体店无理由退货承诺活动商户达22.6万余家,累计退货223.8万余件,退款金额7.1亿余元。

为了让消费者对我省线下无理由退货商家的位置分布、退货种类、退货规则一目了然,江苏还推出了“全省线下无理由退货承诺商家云地图”,覆盖全省13个设区市的重点商圈、旅游景区和连锁商超。点进“云地图”,承诺商户具体的位置分布、信用等级、退货种类等信息一目了然,可以轻松查询。

此外,我省从便利消费者的角度出发,还搭建了“江苏线下无理由退货云平台”。消费者除可以直接到门店退货外,还可以通过平台提交退货申请,经商家线上审核通过后,以邮寄方式异地退货,从而实现“本地消费异地退款”。为了让消费者能够“无忧购物”,我省鼓励有条件且有意愿的商家提供部分公益金,汇集成“垫付资金池”,可以直接从资金池里划拨退款,实现先行垫付。

在江苏,新型消费有保障

在苏州石路商圈,“欢迎使用数字人民币”的指示牌随处可见。从“支付”到“智付”,从“尝鲜”到“常态”,数字人

币在促进消费方面的作用日益凸显。去年年底,苏州先后发放了“2023苏州秋冬季系列促消费”第一批1000万元及第二批440万元的数币嗨购嘉年华红包,带动秋冬季消费热潮。此外,苏州还在秋冬季汽车消费节推出新能源汽车亿元补贴政策,将汽车促消费活动与数字人民币紧密结合,进一步创新数字人民币消费应用场景。

当前,江苏各地纷纷创新供给,通过在产品、服务、空间等多个维度创新,为消费者提供新颖舒适的消费体验,持续推动消费潜力释放。不仅数字消费,绿色消费、健康消费等新型消费也在快速壮大,成为扩大内需的新引擎。

今年,市场监管部门和消保委系统将紧紧围绕“激发消费活力”消费维权年主题,全力打造安全有序优质的消费环境。一方面着力规范消费市场秩序,实施“守护消费”专项执法行动,加强平台经济、共享经济等新业态新模式监管,严惩大数据杀熟、刷单炒信、虚假促销等违法行为;另一方面积极推动消费品质提升,进一步提高大宗消费品标准水平,引导企业加强全面质量管理,以优质产品和服务参与消费品以旧换新行动,更好满足人民群众改善生活品质的需求。

在江苏,消费维权有体系

日前,由江苏省消保委提起的“全国首例智能电视开机广告公益诉讼案”入选2023年人民法院高质量服务保障长三角一体化发展典型案例。从2019年下半年起,江苏省消费者权益保护委员会针对智能电视开机广告无法关闭问题开展系列维权行动,对拒不整改的乐视电视所属企业乐融致新有限公司依法提起消费民事公益诉讼。法院终审判决表示,智能电视厂家有权播放开机广告,但必须保障消费者拒绝接受商业信息的选择权。

全国首例公共服务行业不公平格式条款案、诉百度APP侵犯个人信息安全案、医美领域消费民事公益诉讼案……近年来,省消保委成功提起多件公益诉讼,件件有落地,每案有回响。江苏开启赔偿之诉先河,完善赔偿金退赔机制,全省已有9个消保委组织设立赔偿金相关账户,共计收到1500余万元消费民事公益诉讼赔偿金。

为了凝聚各方力量共同守护公共利益,江苏在多领域开展消费者权益保护公益诉讼工作。2022年,南京市公安局查处一起制造、销售假冒医疗美容器材热玛吉产品的案件。2023年3月,省消保委向法院提起消费民事公益诉讼,消保委与四被告达成调解协议,四被告在国家级媒体上公开赔礼道歉,并自愿支付24万元公益赔偿金。这是全国首例医美领域消费民事公益诉讼。

2022年,由省消保委与省法院、省检察院、省公安厅、省司法厅、省市场监管局共同出台的《关于联动化解重大民生类消费纠纷工作的意见》发布,形成了高效便民的消费者权益保护联动机制。同年,省消保委上线“消费投诉信息公示系统”,该系统联通省内各部门的消费投诉数据,是综合经营者处理相关投诉事件积极程度、配合程度以及经营者自律程度等因素勾勒形象特征并公示的消费投诉信息公示平台,成为江苏创新消费监督的新模式、消费维权的新抓手。

2023年3月,省消保委出台《关于消费纠纷先行和解激励机制的规定》,提出对先行和解机制化解的消费纠纷,不计入企业累计投诉数据,且不参与公示。该规定在快速解决消费纠纷的同时,更有利于促进企业健康发展,成为社会共治的有效措施。

《消费者权益保护法》实施30年 专家解读立法亮点

1994年1月1日,《中华人民共和国消费者权益保护法》正式施行。30年来,《消法》在保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展方面发挥了重要作用。江苏省“3·15”国际消费者权益日直播活动现场,省消保委委员、南京大学法学院教授李友根解读了《消法》的立法亮点与意义。

率先确立对消费者倾斜保护

1992年,我国确立建设社会主义市场经济体制的目标。在我国市场经济发展、全球消费者权益保护运动兴起的背景下,《消法》应运而生。李友根介绍,1993年制定出台、1994年正式施行的《消法》,率先确立了对消费者倾斜保护的理念,建立了惩罚性赔偿制度,对保护消费者权益意义重大。

“消费者面对经营者的时候,是处于更弱

的地位,需要特殊保护。”李友根介绍,信息不对称导致消费者在自由选择、权益保护以及商品购买以后、服务接受以后遭受各种损害,如何去救济等等,都会面临一系列的困难。《消法》中惩罚性赔偿,突破了民法传统上的损害赔偿按照实际损失来确定的“填平原则”,明确消费者因经营者提供商品或者服务的欺诈行为遭受损害的,消费者除了要求赔偿损失外,还可以要求增加赔偿损失。“通过给予受害的消费者以额外的利益激励,从而(鼓励消费者)与假冒伪劣等侵犯消费者权益的行为作斗争,在广大消费者的利益保护中,起到重大的推动作用。”李友根表示。

新《消法》与时俱进应对新场景

随着市场经济发展,消费场景不断更新,《消法》也一直与时俱进。

在《消法》制定出台20年之后,2013年,

全国人大常委会对其进行修订。李友根介绍,这次修改除了对原《消法》中的部分文字作了相应的调整外,最重要的是为了回应新的形势与挑战,新增了几项重要的制度:

第一,确立了公益诉讼的制度。这一项制度考虑到现实生活中个体消费者提起诉讼的动力不足、成本过高等因素,由省级以上消费者协会代表不特定消费者提起公益诉讼,以整体上保护广大消费者。事实证明,这一制度已经发挥了初步的效果,例如江苏省消保委就水务集团的收取滞纳金、针对智能电视开机广告等提起的公益诉讼,就取得了良好的社会反响,有力地保护了广大消费者的合法权益。

第二,确立了无理由退货制度即俗称的消费者反悔权。为了回应互联网技术广泛应用和电子商务的发展,修改后的《消法》针对通过网络、电话、电视、邮购等商品销售方式,规定了消费者在收到商品后七天无理由退货的制

度。

第三,继续强化与完善了惩罚性赔偿制度,不仅将原《消法》的一倍赔偿提高到三倍,而且规定了500元的最低惩罚性额度。

第四,其他重要的制度,例如明确规定了金融服务的消法适用,也针对住房、汽车等大额商品的消费者保护规定了举证责任倒置等特殊制度,也明确规定了缺陷产品的召回制度、消费者个人信息的保护制度,等等。

可以说,2014年3月15日实施的新《消法》,有效地回应了新的经济形势、技术背景和商业模式提出的新问题,更好地完善了消费环境与消费者权益的保护。

保护消费者权益依然在路上

《消法》不仅平衡着经营者和消费者之间的关系,它还需要执法者、司法部门等多方共同努力,让法律更好保护消费者利益,优化消



费环境。

李友根表示,回顾《消法》施行的30年,成绩值得充分肯定。面向当下,老年群体消费、消费者个人信息保护等新的热点仍需继续关注。“基于30年《消法》实施的效果,我们有理由相信,在未来的中国社会发展过程中,消费者权益保护法的不断实施和完善,必将更好地保护我们中国消费者的利益。”