

市消保委受理投诉量从2002年的3万余件升到2012年的10万余件,消费者权益保护遇到新趋势新情况新问题——

上海拟修订《消费者权益保护条例》

本报记者 姚丽萍

上海社会消费品零售总额从2003年的2404亿元上升到2011年的6777亿元;2011年消费占上海GDP比重达55%。消费市场的高速增长,同时也带来了消费纠纷高发。上海市消保委受理的消费者投诉量已从2002年的3万余件上升到2012年的10万余件,其中,网购、预付卡消费、以汽车为代表的大宗商品消费已成纠纷投诉集中爆发的新热点。

新类型的商品服务、商业模式、消费业态大都首先出现在上海,由此也造成上海在消费者权益保护方面遇到的新趋势、新情况、新问题众多。目前消费者权益保护条例中的现有规定,已不能满足消费者权益保护的变化和需要。记者近日获悉,修订《上海市消费者权益保护条例》已列入市人大常委会2013年立法调研项目。



图 TP

特别关注

保护消费者权益,地方立法要“接地气”,也要适应新情况新变化。来自市十四届人大常委会第1次会议的信息显示,修订《上海市消费者权益保护条例》目前已列入市人大常委会2013年立法调研项目。

今年元月,市十四届人大一次会议上,市人大代表刘楷提交书面意见,建议修订《上海市消费者权益保护条例》。

书面意见分析认为,上海消费者投诉数量全国最高,占到全国消协系统受理投诉总量的20%左右,原因在于——

◆上海的消费市场辐射全国,特别是网络购物出现后,上海成为电商和快递物流企业的聚集地,辐射程度进一步加大;

◆上海是国内消费的领军城市,许多新类型的商品服务、商业模式、消费业态都首先出现在上海,由此也造成了上海在消费者权益保护方面遇到的新趋势、新情况、新问题众多。消费者权益保护条例中的现有规定已远远不能满足消费者权益保护的需要。其中,网络购物风起云涌,条例中很多基于传统商业模式的规定,就很难适用。同时,预付性消费的投诉,涉及的消费者数量众多,消费者权益受侵害严重,而条例针对预付性消费却未作规定。

此外,理财产品、保险、汽车、商品房等大宗消费中所存在的宣传内容与合同约定不一致,消费者吃亏上当不一而足。究其原因,往往都在于现行条例对“消费者知情权”与“公平交易权”的规定过于简单、原则,以致消费者的合法权益在这类纠纷中得不到充分有效的保障。

为此,刘楷提出,要让消费者权益保护地方立法“与时俱进”,能对消费维权新热点“对症下药”;条例的修订就要密切结合上海消费者权益保护的实际情况,充分听取和吸收广大消费者和社会各界的意见、建议,解决上海消费者权益保护面临的现实问题。

同时,地方立法还要研判消费维权热点问题的发展趋势,借鉴发达国家在消费者权益保护方面遇到的问题解决方法,在条例修订中适度作出前瞻性、预期性的制度安排,以便未雨绸缪。

修订《消费者权益保护条例》列入立法调研

网购

【案例】市民李女士在网上支付160元,团购了一家美发店价值500元的会员卡,团购时网站宣称凭团购券可在美发店内选择所有美发项目。可当李女士到美发店去消费时,却被美容店服务员告知这张预付卡不能用于洗发、剪发,只能用于染发烫发项目。服务员还告诉她,美容店与

团购网站签订的协议写明只能用于洗剪,不能用于染发,是网站“自作主张”造成宣传与实际不相符。为此,李女士向网站要求退款,却遭拒绝。

【分析】2012年,上海市消费者权益保护委员会受理网络购物投诉为1.7万件,同比上升45.93%。如果将与网络购物相关的物流快递投诉计算在内,总量已逾2万件。网上购物的投诉,已成名副其实的新热点。消费者投诉内容表明,宣传推介夸大

失实、“预约兑现难”、送货延误或发生货损责任难确定、售后服务无法保障等问题尤为集中。

在网购投诉中,团购更是令消费者“爱恨交加”。网络团购,操作简便快捷,价格超低价。然而,网络团购涉及网站、商品或服务供应商、支付平台、物流等多个环节;同时,网络销售本身所具有的即时交易、买卖双方互不照面、交易不受地域限制的特点,更加剧了交易过程中引发争议和纠

纷的可能性。市消保委认为,发布“团购”信息的网站,如果肆意夸大宣传推介,理应为自身的行为买单;如果网站对合作供应商的经营主体身份尚未尽到良好的“审查义务”便通过网站发布信息、收取费用,一旦出现纠纷,也难以推脱自身应承担的责任。一系列的纠纷表明,只有团购经营者共同携手,诚信、负责地开展经营活动,才能推动整个团购市场健康、有序地发展。

预付卡消费

【案例】市民罗先生在一家美发店理发时,服务生大力推荐只要办卡就有优惠。于是,罗先生办理了一张300多元的消费卡。可是,当他在2012年4月再次去店里理发时,发现美发店已转让。

新店面服务称,罗先生手中的消费卡可以使用,但必须先成为新美容店的会员,成为会员的代价就是要减去30%的卡内余额,而且到5月中旬卡内余额就不能再使用了。罗先生觉得不合理,他认为美容店虽然已经转让门店,但不管怎么样,新门店与老的美容店有协议,对方就有义务妥善

处理好,以便消费者继续使用预付卡。【分析】上海市消费者权益保护委员会公布的消费侵权投诉案例显示,近年来由预付性消费侵权引起的投诉,占了典型案例的一半。其中,2008年上海受理的预付卡消费投诉达4049件,平均每天10件,预付性消费的侵权已逐渐成为一个新的突出问题。

近年来,预付消费卡逐步发展到零售、餐饮、娱乐、美容美发、健身、公交、通信等行业,其中商业服务业行业发售和使用覆盖面最广。对消费者而言,预付消费卡携带方便,使用便利,还可享受更多的折扣优惠。对企业而言,发行预付消费卡可提前锁定客户,促进商品销售,提高结算效

率,降低运营成本——较之使用银行信用卡所需支付的手续费,发行预付消费卡较低。因此,预付消费卡颇具市场潜力。但是,对预付消费卡的消费投诉和纠纷逐年递增,暴露出预付消费卡在发售和使用中还缺乏有效监管,存在一定的市场风险。

典型案例表明,尤其是洗浴、餐饮等行业,通常企业所发放的消费卡数量众多,由于商家不兑现承诺或违反约定,经常引起消费者几十人甚至上百人的集体投诉。有关预付性消费的投诉,主要反映经营者关门停业或者门店易主后,消费者无法正常使用之前所购买的预付卡。不少消费者反映,美容美发与健身行业有些经营者以所谓的“低价”向消费者推销各类

储值卡、会员卡或其他预付性产品。消费者购买后却发现经营者在卖卡时的承诺根本无法兑现,而由于很多承诺都是经营者口头作出的,当消费者要求退卡,经营者就会以各种理由拒绝或向消费者收取高额的“退卡费”。更有少数极不诚信的经营者,在收了消费者的钱后一走了之,给消费者造成了很大的损失。

目前,社会诚信体系尚未健全,消费者无从判断经营者的资信情况。经营者不守信用赚“昧心钱”的情况也多有发生。因此,市消保委呼吁政府部门加强对预付性消费的监管,特别是要严格规范消费领域的发卡行为,保护消费者的合法权益。

高价修车

【案例】市民王先生将自家开了近9年的汽车送到特约维修站维修。当时报修的主要原因是车辆爬坡时动力不足且车身抖动,烧机油。4S店检查后告知更换发动机就可以解决“烧机油”的情况。

可是,当王先生花钱更换发动机后,却发现动力不足的情况仍未解决。此时维修公司又称传动轴和插速器出现问题,维修费用大概要3.5万元。多长了个心眼的王先生问如果这次更换后还是不能解决“动力不足”怎么办,4S店立马答复:再花钱更换变速箱。

王先生顿时犯了难,照这么计算,彻底解决故障那得花上多少钱,

都赶上买辆新车了,还不如不修。【分析】在消费者有关交通工具的投诉中,涉及家用汽车的投诉最为集中,车辆质量、汽车销售、汽车保险、车辆修理、电动车售后服务等环节都是投诉“爆发点”。

近年来,汽车成为家庭大宗消费品。但由于汽车市场发展还不完善,相关投诉层出不穷;特别是家用汽车的销

售、维修、售后等各个环节都比较专业,缺乏专业经验的普通消费者不可能了解“个中玄机”,部分不法商家便有了可趁之机。市消保委认为,要从源头上减少消费者维修“问题汽车”的烦恼,汽车制造企业应当加强产品出厂前的检验,如果销售中发现产品质量问题,特别是发动机、变速箱、安全系统存在严重瑕疵,厂家应依据“召回制度”及时召回。