

从传统投诉到新业态矛盾 瑞安消费维权的“破”与“立”



投诉领域多元

消费结构升级加速

记者从市消保委获悉,随着消费市场的快速发展和消费结构的不断升级,我市消费投诉领域正呈现出多元化趋势。以往,消费投诉的“主战场”集中在餐饮、零售等与日常生活紧密相关的传统领域。如今,投诉的版图逐年扩张,向电子产品、网络购物、健身服务、新能源服务等多个新兴领域延伸。

根据市消保委统计,2024年全市共收到消费投诉15500件(不含举报),其中电子产品类624件,网络购物类5200件,健身服务类60件,新能源服务领域类44件,占总投诉数量的38%。

据悉,在电子产品领域,消费者对产品质量和售后服务的不满愈发明显。例如,手机频繁卡顿、电脑无故死机等问题严重影响使用体验,而售后维修的拖延和敷衍更是让消费者苦不堪言。网络购物作为便捷消费的热门选择,却也伴随着商品与描述不符、虚假宣传、物流配送超时等问题,成为投诉的重灾区。健身服务行业则因“办卡容易退卡难”、私教服务质量不达标等问题饱受诟病。新能源服务领域,随着新能源汽车的普及,充电桩占位费争议、充电价格不透明、充电桩维修不及时等问题也逐渐浮出水面,影响消费者的使用体验。

市消保委相关负责人表示,这些变化清晰地表明,瑞安消费结构正处于快速升级的进程中,新消费模式如雨后春笋般不断涌现,它们在为生活带来便利的同时,也不可避免地带来了各种各样全新的消费矛盾和维权诉求。

法律意识增强

维权诉求理性与偏差共生



在过去,面对消费中的不公平对待,不少消费者往往抱着“多一事不如少一事”的心态,选择“一笑而过”。而如今,消费者的法律意识正在逐步觉醒。

市消保委相关工作人员介绍,在面对消费纠纷时,越来越多的人不再选择默默忍受,而是倾向于依据法律法规进行维权。在提出诉求时,也更加注重寻找法律依据,用法律武器来捍卫自己的权益。

“但不可忽视的是,部分消费者由于对法律条文的理解不够精准,导致在维权过程中出现不合理诉求的情况时有发生。”市消保委相关负责人表示。

2024年7月,我市发生了一起因奶茶味道异常被索赔的典型案例。一位消费者在饿了么平台购买了某品牌的椰果奶茶,收到后却发现味道与平时不太一样。消费者马上与商家交涉,商家得知情况后,迅速进行自查,当时反馈是加错糖了,因为店里有两种口味的糖。当时商家认错态度良好,随即表示可以再做一杯给消费者。可消费者并不认可商家的解决方案,坚持要求10倍赔偿,店长明确拒绝。双方协商无果后,消费者立即向消保委投诉。工作人员介入调查后,确认是奶茶店新来的员工工作失误所致,对于消费者坚持10倍赔偿的要求,经办工作人员在详细解释法律规定后,也未支持消费者诉求。

市消保委提醒:维权务必精准把握法律尺度,只有在合理合法的框架内提出诉求,才能切实维护自身权益,否则极有可能徒劳无功。在日常经营中,商家偶尔出现一些小失误难以完全避免,就像上述奶茶事件,这类纠纷仅处于民事范畴,属于瑕疵交付。而惩罚性赔偿制度作为特殊的侵权制度,有着严格的适用条件,只有当侵权人存在严重违法事实,且有确凿证据证明其存在恶意欺诈行为时,才会予以适用。



■记者 项颖 钱枫枫 通讯员 李武/文 谢耀如/制图

2022年,全市线上批零住餐销售额(营业额)达1108.4亿元,2023年攀升至1386.8亿元,2024年达1648.6亿元……这些不断攀升的数字,展现了瑞安消费市场的蓬勃活力,也彰显了瑞安经济快速发展的强劲势头。另一方面,2022年,瑞安全市消费投诉与举报案件数量为14087件;2023年,这一数字飙升至20629件;2024年,投诉举报案件数量依旧在高位徘徊,共受理并处置21088件。

消费投诉数据如同一面镜子,清晰地映照出市场的另一面。从餐饮、电子产品到网络购物、健身服务、新能源服务,消费纠纷几乎涵盖了生活的方方面面,这不仅反映了消费市场的复杂性,也表明在繁荣表象之下,消费维权正面临着前所未有的挑战与变革。

3·15国际消费者权益日临近,今年的主题是“共筑满意消费”,围绕该热点,市融媒体中心携手市消费者权益保护委员会(以下简称“市消保委”),深入剖析2024年瑞安热门消费典型案例,捕捉消费维权的新趋势,为消费者和经营者提供实用的消费提醒,致力于营造一个健康、有序的消费环境,让瑞安的消费市场蓬勃发展的同时,也能守护好每一位消费者的合法权益,实现持续繁荣与和谐稳定。



新业态矛盾凸显

规则与习惯碰撞成热点

当下,共享经济、线上服务订阅、新能源汽车配套服务等新业态迅速兴起,给人们的生活带来了极大的便利。但与此同时,这些新业态也引发了诸多新矛盾。

瑞安某充电站收取占位费的行为,就成了2024年的投诉新热点。一位消费者来电投诉,称自己在该充电站已有较长时间的消费史。每次去该处充电,都要被收取15元的占位费,他认为这极不合理,现要求退还十几次的占位费。工作人员迅速展开调查核实发现,该消费者在充电结算中确实存在占位这一收费款项。但仔细查看消费记录后发现,并不是每次充电都收取占位费,也有未收取的。充电站负责人对此给出了解释,占位费是车主在车辆充满电后长时间未离场而产生的合理收费,在充电站小程序上首页已发布说明。工作人员登录充电站小程序发现,其确实包含“超时占用费”通用的收费标准公示。

市消保委提醒:这一案例凸显了新产业与生活习惯之间的激烈冲突。随着新能



源汽车的普及,充电站作为新兴产业迅速崛起,但其收费模式和服务标准还处于不断完善阶段,尚未被广大消费者完全接受。为了化解此类冲突,运营商家自身更加关注公示信息的透明度和准确性,确保消费者在使用服务前,能够清晰、全面地了解各项费用的收取标准和条件。而消费者应积极适应新兴产业带来的变化,在使用服务前,仔细了解相关规则,理性消费,共同营造和谐的市场环境。

共赢还是俱损?

商家与消费者如何应对投诉新挑战

面对消费投诉领域呈现出的一系列新变化,市消保委相关负责人表示,商家和消费者都需要积极主动应对,才能营造更加健康、有序的消费环境,促进瑞安消费市场的持续繁荣与和谐稳定。

[商家]

诚信经营,积极沟通,明确规则

诚信经营是商家立业的根本。市消保委强调,商家在销售商品或提供服务时,必须如实、全面地告知消费者相关信息,坚决杜绝隐瞒和误导行为,充分保障消费者的知情权和自主选择权。

合同条款是规范双方权利义务的重要依据。商家要避免使用不合理排除消费者权利的格式条款,确保合同内容公平合理。特别是在退卡、退费等容易引发纠纷的环节,条款务必清晰、合法。这样既能保障消费者权益,也能减少商家自身的法律风险。

当消费者提出合理诉求时,商家的及时响应和积极协商至关重要。以餐饮服务为例,若出现菜品质量、服务态度等问题,商家应主动与消费者沟通,迅速提供有效的补救措施,避免矛盾进一步激化。这不仅有助于解决当下的问题,还能提升消费者的满意度和忠诚度。

对于新兴业务,如共享经济、新能源服务等,商家要明确收费标准、服务规则等,并通过线上平台、线下公告等多种渠道向消费者做好解释和宣传工作。只有让消费者清楚了解各项规则,才能减少因规则不明引发的投诉,促进新兴业务的健康发展。

[消费者]

理性维权,谨慎消费

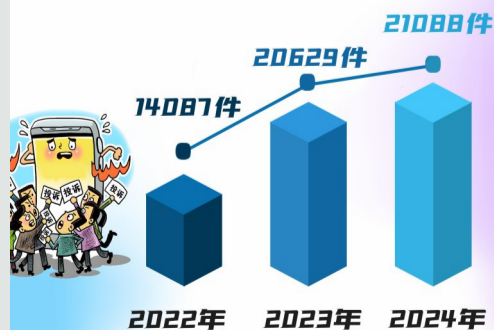
在消费过程中,消费者应增强证据意识。市消保委提醒,妥善保留合同、收据、发票、聊天记录等消费凭证至关重要,这些凭证将成为维权时的有力武器,因此,消费者务必养成保留证据的好习惯,以便在需要时能够有效维护自己的权益。

理性维权是消费者应秉持的原则。维权诉求要基于事实和法律,不能过度索赔或仅凭主观感受。在维权前,消费者应充分了解相关法律法规,确保自身诉求合理合法。

同时,在享受新服务、购买新产品时,消费者要提前了解相关规则和收费事项。例如,在使用充电站服务时,应提前知晓占位费规则,避免因误解产生不必要的纠纷。签订各类消费合同时,消费者务必仔细阅读条款,特别是涉及退费、违约责任等重要内容,明确自身权利和义务。

市消保委相关负责人表示,在消费关系中,商家与消费者绝非完全的对立关系,而是唇齿相依的共生关系,结果究竟是共赢还是俱损,完全取决于双方的应对方式。商家以诚信经营为基,明晰规则、积极沟通,主动化解消费矛盾,就能赢得消费者的信任与支持,实现口碑与效益的双赢;消费者秉持理性维权态度,增强证据意识、谨慎消费,依法依规维护自身权益,既保障了自身利益,也推动市场健康发展。只有商家与消费者携手共进,以积极、负责的态度面对投诉新挑战,才能避免两败俱伤的局面,共同营造共赢的消费环境,促进消费市场的繁荣稳定。

2022年至2024年 瑞安市消费投诉与举报案件



瑞安市线上批零住餐 销售额(营业额)

