

中消协调查报告显示,50个大中城市消费者满意度总体处于较高水平——

维权不犯难 消费有底气

消费环境不断得到改善,“买买买”更放心

“当前我国消费环境不断得到改善,消费者满意度持续提升。”中国贸促会研究院国际贸易研究部主任赵萍告诉记者。这一说法可从今年初中消协发布的《2017年城市消费者满意度测评报告》得到印证。测评从消费供给、消费环境、消费维权3个层面,对全国东、中、西部的50个大中城市开展调查,根据统计结果,百分制下,这50个城市的消费者满意度总体处于较高水平。

“所谓消费环境,是指消费者在消费过程中形成的消费感知、享受到的消费体验、与商家之间的友好关系是否能够满足消费者的需求。测评结果表明,我国消费环境总体良好,消费环境社会共治取得实质成效。”中国消费者协会秘书长朱剑桥说。

我国消费环境不断改善,离不开一整套立法、司法、执法体系与社会监督机制的强力支撑。

法制化建设不断提速,进一步加强了对消费者权益的保护

“以前网购时挑选衣服可得小心了,因为自己不是标准身材,很难买到标准尺码的衣服,一旦买大或者买小了,跟店家商量退换货还得磨叽好久,甚至经常不给退换,所以下单之前要反复比照图片、查看网友评论。有‘七天无理由退换’就好了,觉得颜色、款式、版型差不多的就一键下单,大不了

再换。”江西南昌青山湖区居民赵红霞说。

让赵红霞等广大爱美女性欣喜的“七天无理由退换”条款,是国内消费者权益保护法律不断健全的一个重要体现。从《消费者权益保护法》到新近出台的《电子商务法》,从《产品质量法》《食品安全法》到《侵权责任法》,我国已形成较为完善的消费者权益保护法律体系。

消费维权工作体系逐步完善,执法监管不断加强

“有问题,找消协”,这是很多消费者碰到消费烦恼后的第一反应。日前,中消协新增途虎养车入驻电商直通车平台。至此,中消协电商消费维权直通车(绿色通道)平台入驻企业达到23家。2016年电商企业(平台)处理投诉链接通道设立,一改以往网络购物纠纷需要异地办理的传统模式,大大方便了消费者就近维权。截至今年8月底,直通车共录入投诉案件4310件,已受理4306件,已结案且归档2975件,已结案且归档中达成调解协议的2596件,调解成功率为87%。

消费者维权渠道更畅通了,电话、移动互联网、视频等各种方式便利又高效。消费者权益保护组织体系不断完善,全国各级消协组织日益健全,近年来全国消协系统每年受理投诉维持在70万件以上。行政执法体系从以前的多龙治水到现在更多强调监管合力,执法力度不断加大,对违法企业形成震慑。在消费旺季或者节假日,有关部门发布预警与提示

信息更及时。

消费软硬件水平大幅提升,随时随地随心“买买买”更有底气

“我能明显感受到假冒伪劣商品在市场上少了很多,在社区附近超市购买百货日用品基本不用担心买到三无、过期或者缺斤少两的产品了。大型购物中心、商超、便利店越来越多,从普通数码产品到钢琴家电,网上网下购买渠道都很顺畅。”北京朝阳区慈云寺小区宋杨作为一位操持“柴米油盐酱醋茶”的家庭主妇,对消费环境的变化感同身受。

“近年来,我们发现商品或服务质量都更有保障,价格波动区间更合理,虚假宣传、恶意营销等行为在逐年减少,消费者对后续服务保障和损害赔偿服务满意度也维持在较高水平。”朱剑桥说。

维权成本仍较高,有时“为了追回一只鸡,却得搭上一头牛”

“我国消费环境改善成绩很大,但是问题也不少。”中国人民大学法学院教授刘俊海说,很多时候,消费者为了追回一只鸡,却得搭上一头牛,消费者维权成本高于维权收益、商家违法成本低于违法收益、守信收益低于失信成本的情况依然存在,必须标本兼治、从源头治理。

记者采访发现,尽管消费环境持续改善,但一些问题仍在影响消费者获得感:

商业诚信问题依旧是“老大难”

中消协《2017年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,从投诉性质来看,去年全国受理投诉中合同问题、售后服务和产品质量问题占投诉总量八成以上。

“假冒伪劣、缺斤短两、价格欺诈、虚假宣传、商业诈骗等扰乱市场秩序的行为屡禁不止,不少消费者面临的第一困扰往往是不真、不贵、不贵、不贵、不够等商业诚信问题,影响放心消费、安全消费、快乐消费。”商务部研究院流通与消费研究所所长董超认为,究其原因在于信用体系缺失导致不法企业违法失信成本过低。

“消费维权案发的具体原因虽然五花八门,但根源都是处罚力度过弱,有的甚至停留在补偿性赔偿这一层面,违法企业补偿性的赔偿可能还没有其违法获益多。”国家发改委体改所研究室副主任张林山说,虽然现有法律法规已经在惩罚性赔偿制度方面有所尝试,但还存在一些短板。比如,制度覆盖面有限(食品安全法只对食品有效),惩罚性赔偿力度还不算大(消费者权益保护法规定的赔偿额最高只有3倍),对作假施害者威慑力还不够强。很多时候仅是让销售者担责、让生产者就事论事赔偿,相比他们作假施害获取的巨大利益,相关的赔偿担责可谓微乎其微。

维权存在不少障碍

记者采访发现,不论是共享单车、网约车等新兴消费业态,还是预付式消费、一日游等传统

消费模式,消费者都可能遭遇各种消费“梗阻”。

比如,消费者赖以维权的“三包”规定,经修改后只包括18种商品,已经不能满足形式多样的新产品,导致不少纠纷难以解决,也让某些不良经营者钻了空子。

再如,如何识别和鉴定“假货”?去年中消协发布的《2017年“双11”网络购物价格、质量、售后服务调查体验报告》显示,“海淘”商品涉嫌仿冒较多。买了假冒化妆品、鞋帽箱包的女性消费者找到对应电商维权时,商家往往以“鉴定结果不实”来推责,而消费者又找不到更好的独立、免费鉴定机构。

此外,在相关消费品伤害的维权事件中,还存在维权程序繁杂、维权者出具证据的义务不对等、付出时间与精力过多等问题,导致一些消费者即便维权成功,也得不偿失。

售后环节难有保障

“我在一家电商购买了一台净水器,送货上门、安装没啥大毛病,但在后续使用过程中发生维修时,从致电客服到维修工上门就等了一周,维修工检查后说问题不在三包范围,要额外收费。修了不到半年,又出了问题。从此,对这家电商彻底失去信心了。”山东青岛平度居民倪昆说。

记者采访发现,不少消费者在家电消费中会遇到如下问题:购买和安装一般都有正规的渠道,服务也有保障,但在后续使用中发生维修时,消费者面对的

■ 下转08版

两项食品新规10月起实施

QS标志10月1日后废止,以SC编号替代;《餐饮服务食品安全操作规范》施行,外卖餐厅证照需公示。

从10月1日起,食品行业有两项新规正式实施,分别是《餐饮服务食品安全操作规范》施行和SC编号的启用QS标志。从本月起,外卖餐厅需在网上公示餐饮服务食品安全等级信息、食品经营许可证等,食品包装上将以SC(食品生产许可证编号)替代原有的QS标志。

SC编号取代QS标志便于追溯

长久以来,蓝色QS标志被认为是质量安全的象征,然而根据国家相关规定,10月1日起,食品生产者生产的食品不得再使用原包装、标签和QS标志,取而代之的是带有SC开头的一串编号。需要注意的是,此前网传的蓝色SC标志有误,标志实际并不存在。新京报记者查询到,原国

家食药监总局2017年6月下发的贯彻实施《食品生产许可管理办法》有关问题的通知中解释,SC实为编号证书。

至于为何取消QS?早在2015年10月1日,新修订的《食品安全法》开始施行,作为新修订《食品安全法》的配套规章,原国家食药监总局制定的《食品生产许可管理办法》也同步实施,规定食品QS标志在3年内逐步取消,即2018年10月1日及以后生产的食品一律不得继续使用原包装和标签以及QS标志。

新的食品生产许可证编号是字母SC加上14位阿拉伯数字组成,14位数字分别对应食品类别编码、生产的省市自治区代码、市地代码、区县代码以及生产许可证序号和校验码。据介绍,食品、食品添加剂类别编码由3位数字标志,具体为:第1位数字代表食品、食品添加剂生产许可识别码,阿拉伯数字“1”代表食品、阿拉伯数字“2”代表食品添加剂。第

2、3位数字代表食品、食品添加剂类别编号。其中食品类别编号,比如“01”代表粮食加工品;“02”代表食用油、油脂及其制品等。食品添加剂类别编号标志为“01”代表食品添加剂,“02”代表食品用香精,“03”代表复配食品添加剂。

食品生产许可证编号一经确定便不再改变,以后申请许可延续及变更时,许可证书编号也不再改变。

对消费者而言,新编号SC最大的好处就是——能够实现食品的追溯。在购买食品时,能够知晓食品原料从哪儿来,在哪儿加工,何时产出等等,也让消费者买得更加放心、安心。

外卖餐厅需网上公示名称、地址、证照

国家市场监督管理总局新修订的《餐饮服务食品安全操作规范》自今年10月1日起施行。这一新规适用于餐饮服务提

供者包括餐饮服务经营者和单位食堂等主体的餐饮服务经营活动。

规范要求,第三方平台提供者 and 入网餐饮服务提供者应在网上公示餐饮服务提供者的名称、地址、餐饮服务食品安全等级信息、食品经营许可证。入网餐饮服务提供者应在网上公示菜品名称和主要原料名称等。

国家市场监督管理总局表示,网络餐饮服务第三方平台提供者仍然存在入网审查不严、公示信息不全、配送不规范等问题;部分入网餐饮服务提供者仍然存在无证、套证或使用假证从事网络餐饮服务,餐食加工制作场所条件恶劣,经营行为不规范等问题。

目前市场监管总局办公厅已发布开展网络餐饮服务食品安全专项检查的通知,将自2018年10月初至2019年1月底,在全国范围内开展为期4个月的网络餐饮服务食品安全专项检查,加强网络餐饮服务食品安全监管,严厉打击违法违规行为。