

去年为消费者挽回经济损失9487.49万元 今年将发力筑牢消费者权益“防护网” 今年湖南将向直播带货乱象说“不”



扫码看视频

3月14日,“3·15国际消费者权益日”到来之际,湖南省消费者权益保护工作新闻发布会在长沙举行。记者从发布会上获悉,2024年,湖南市场监管部门共受理消费者投诉、举报和咨询49.58万件,按时办结率达99.48%,为消费者挽回经济损失9487.49万元,有力地保护了消费者的合法权益。发布会透露,今年湖南市场监管部门将重拳出击,向直播带货乱象说“不”。

■三湘都市报全媒体记者 仝若楠
湖南日报全媒体记者 李成辉

去年食品、教育培训、住宿等投诉最多

记者从发布会上获悉,2024年,全省累计培育放心消费承诺单位5.64万个,创建放心消费商圈、街区、市场343个,发展线下无理由退货承诺商家1.77万家,退换货数量60.81万件,退换货金额6192.79万元。

省市场监督管理局党组书记、副局长冯海燕介绍了2024年湖南省消费投诉举报情况。数据显示,2024年,12315平台共接收消费者投诉338694件,其中商品类投诉226266件,服务类投诉112428件。投诉量居前五的分别是:食品、教育培训服务、餐饮住宿服务、服装鞋帽、文化娱乐体育服务。

此外,12315平台共接收消费者举报138218件,核查举报136874件,按时核查率98.70%,罚没金额389.94万元。举报量居前五的分别是:广告违法行为、不正当竞争行为、侵害消费者权益行为、食品安全违法行为、产品质量违法行为。

2024年,湖南省市场监督管理局共受理消费者投诉、举报和咨询49.58万件,按时办结率达99.48%,为消费者挽回经济损失9487.49万元,有力地保护了消费者的合法权益。

五方面发力,筑牢消费者权益“防护网”

发布会透露,2025年,湖南市场监管部门将围绕“优化消费环境、共筑满意消费”,从五个方面发力,切实履行职责,筑牢湖南消费者权益“防护网”。

一是优环境。将深入实施内需扩量提效攻坚,以消费提振释放消费需求,开展优化消费环境三年行动,全面拓展一批放心消费新场景,为消费者培育更多的放心消费门店,建立健全无理由退货机制,推动我省消费环境的持续优化。

二是强监管。将坚持问题导向,深入开展“守护消费”专项行动,严厉打击假冒伪劣,虚假宣传,消费欺诈等违法行为。加大对直播带货、预付卡消费、食品安全、教育培训等重点消费领域问题治理力度,及时曝光典型案例。还将启动《湖南省消费者权益保护条例》修订的工作,筑牢法治保障防线。

三是提效能。将持续开展12315效能提升行动,擦亮12315消费为民的金字招牌,进一步畅通消费者投诉举报渠道,提高处置的便利度和满意度,将加大投诉信息公示力度,保护消费者知情权和选择权,发展更多的消费纠纷在线解决企业(ODR),促进纠纷“解决在企业,化解在源头”。

四是广宣传。将利用315等重大节点,大力宣传消费政策和消费知识,开展消费维权宣传进社区、进企业、进景区等“五进”活动,同时,将及时发布消费提示消费警示,引导消费者科学消费、理性消费、绿色消费,防范和规避消费陷阱。

五是促共治。将加强部门协作,发挥好消费者权益保护工作联席会议、行业协会、消协组织等作用,积极构建人民调解、行政调解、司法调解等消费纠纷多元化解机制,积极推进消费民事公益诉讼工作,联合省级媒体推出“天天315律师在线答疑”公益活动,开展城市消费者满意度测评等活动,通过系列活动的开展,营造“优化消费环境、共筑满意消费”的良好氛围。



扫码看视频

近期,长沙金茂览秀城发出函告称,检查发现商场内的“MINI MARS”门店经营已明显出现异常,建议已充值的消费者尽快在2月28日前使用完未消耗的金额;也有消费者曾反映到店体验感受不佳,“真的要跑路了吗?”3月13日,记者来到MINI MARS(金茂览秀城店),发现门店仍在正常营业,几名店员正在店内打扫卫生。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 叶竹

经营异常,长沙“MINI MARS”要闭店? 回应:门店已正常营业 市场:儿童游乐场屡传关门

商场:“MINI MARS”门店仍正常营业

“现场如同菜市场一样,随处可见遗落的防滑袜、食物包装袋、各个区域的玩具,真的要跑路了吗?”社交平台上,数名消费者在今年2月中下旬发帖称长沙金茂览秀城内挂出一份函告。

记者看到,该函告称“对商场内的‘Mini Mars’门店运营检查发现,其设备故障、服务人员短缺、运营品质及顾客消费体验下降等问题频发,门店经营已明显出现异常。且未支付商铺租金、管理费等,请消费者注意未消费的充值金额。建议顾客停止在该商户继续充值或者注册办理会员卡,已充值的消费者尽快在2月28日前使用完未消耗的金额”。

长沙市民刘女士称,开业那年办了年卡,当时觉得划算,但现在看到次卡优惠只要六七十元了,“促销已经做了好几年,顿时对年卡无感了”。

13日,金茂览秀城客服证实了曾发出该条函告,“现在门店已经正常营业了,后续若有变故,我们会及时发公告。消费者可以关注览秀城公众号或加入福利群,我们会及时告知相关消息。”

在“MINI MARS”(金茂览秀城店),数名员工正在打扫卫生,店门前停放着婴儿车。“不存在停业这回事,我们一直正常营业,可以继续来消费的。”对于商场函告上说明的情况,一名前台工作人员介绍,“老板前段时间也过来了,没有提(停业)这个事。”

市场:儿童游乐园扎堆,营收压力大

近年来,我国儿童消费市场持续升温。“盘小宝”“奈尔宝”“鲁比猴”“NATAKIDS”“唐唐虎”“孩之岛”……在长沙,数家连锁品牌亲子互动游乐中心盘踞各大商场。随着市场上游乐园数量快速增长,尤其是在大城市及购物中心内,儿童游乐园密度较高。过多的同类产品争夺有限的客源,使得单个游乐园面临客流分散、营收压力增大的问题。

三湘都市报记者注意到,曾为长沙首个大型室内高端儿童游乐场的“Meland Club”海信广场店已于2024年中闭店,目前仅剩步步高星



3月13日,“MINI MARS”(金茂览秀城店)仍正常营业,店内员工正在打扫卫生。

城天地店一家仍在营业。

“我们在方圆荟商场的孩之岛超级乐园还有大约价值400元的10次卡没用完,好像不久前关了一次店。在这之前还在商场里一个场地小点的全国连锁品牌办过卡,也没有用完,店就关了。”家有俩娃的长沙消费者徐女士向三湘都市报记者反映道,“以前也会带孩子买单次票去稍微远点的奈尔宝大悦城店玩,现在会倾向选择去户外游乐场玩。”

徐女士介绍,离她家比较近的方圆荟商场内聚集了“鲁比猴”“秘密星球”“孩之岛”等大大小小的多个品牌游乐园,“目前商场客服告知,孩之岛还是继续营业,但已是商场自营品牌,之前办卡顾客需要转卡去商场同一层的‘鲁比猴’”。

预付费消费跑路多退费难 终于有治了

最高人民法院3月14日发布司法解释,完善预付费消费民事纠纷裁判规则,更好保护消费者权益。

司法解释明确规定,经营者收取预付款后终止营业,既不按照约定兑付商品或者提供服务,又恶意逃避消费者申请退款,消费者请求经营者承担惩罚性赔偿责任的,人民法院依法予以支持。经营者行为涉嫌刑事犯罪的,人民法院应当将犯罪线索移送公安机关。

司法解释明确了商场场地出租者对租赁场地经营者资质的形式审查义务和过错责任。同时最高法明确,适用本条规定时,应当严格依法,避免不当加重商场场地出租者责任。

此外,司法解释还作出明确规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等霸王条款应依法认定无效。同时,司法解释从不同角度,明确消费者转让预付卡、解除合同、无理由退款等方面的权利。

值得注意的是,司法解释明确规定,经营者“迁店”给消费者接受商品或者服务造成明显不便等情况下,消费者有权解除合同。

■据新华社

链接