

从六大突出问题 看2023年消费投诉新趋势

全链条打击假冒伪劣犯罪 最高检发布典型案例

新华社北京3月14日电（记者邢拓 刘硕）最高人民检察院3月14日发布了5件检察机关依法惩治制售假冒伪劣商品犯罪典型案例。这批案例涵盖食品、药品、化肥、吸油烟机灶具、建材等与人民群众生活密切相关的产品。

网络平台如今已成为消费者购物的重要途径，但一些假冒伪劣商品也混杂其中，消费者难以辨别。在此次发布的袁某等人生产、销售伪劣产品，销售假冒注册商标的商品案中，被告人袁某使用本人及他人身份信息在某电商平台注册经营9家网络店铺，与郭某甲、丁某合伙经营3家网络店铺，销售假冒伪劣化肥至河南、江西等10余个省份。袁某还向他人经营的网络店铺和微信客户提供假冒伪劣化肥，销售金额共计778万余元。在检察机关和有关方面的配合推动下，袁某等人被依法惩治。

在此次发布的案例中，检察机关针对涉案人员众多、生产和销售窝点多省市的“产供销”全链条犯罪案件，引导公安机关追查上下游犯罪，深挖源头，实现全链条全覆盖打击。

最高检第四检察厅、知识产权检察办公室负责人介绍，2023年检察机关批准逮捕假冒伪劣商品犯罪8503件14560人，起诉18777件38936人。同时，检察机关充分履行法律监督职能，建议行政执法机关移送涉嫌假冒伪劣商品犯罪案件1634件1778人，监督公安机关立案2645件2879人。

据悉，下一步，检察机关将以最高检开展的“检护民生”专项行动为契机，依法惩治制售假冒伪劣商品犯罪，从严打击社区团购、网络营销、直播带货等新业态下与人民群众生活密切相关的犯罪行为。

新华时评

近期各类消费投诉中，与输入密码支付、自动续费绑定开通会员相关的退款或维权纠纷案件数量常居前列；在社交媒体上，与之相关的词条、事件频频登上热搜；刑事案件中不乏偷窃或拾得手机后利用免密支付窃取大额钱财的案例。

购物、打车、点外卖、坐公交、观影刷剧、修图听歌、租单车或充电宝……免密支付、自动续费为日常消费增加便捷。便捷的前提是透明、安全、自愿、公平。支付、续费时自动勾选的开通选项、“0元下单”“极速付款”的模糊引导、字号小又颜色浅的提示语，各种视觉技巧和价格套路轮番“引诱”，消费者一个不留神就容易“被”同意开通、强制捆绑，在“默认勾选”“隐藏选项”的各项复杂设置中被悄悄扣费。而相对于“一键开通”，消费者想要退订、退款，却没有那么容易，“一键完成”的付费项目需要“N键取消”，经历“套娃式”解套。

针对此类消费乱象，监管部门多次开展治理，乱象依旧存在，一个重要原因在于，个人与互联网平台实力悬殊，让消费维权之路繁琐、漫长。类似消费侵权行为往往呈碎片化且单笔金额不大，消费者的维权成本远高于侵权成本，使这类违规行为难以得到有效治理。

是否使用免密支付、自动续费的决定权在消费者。平台在开通相关服务前，理应充分、明确地跟消费者“打个招呼”，充分告知利弊，让消费者在权衡风险与收益的基础上自主选择。

消费者权益保护需要与时俱进。免受打扰权、信息收集知情权、授权访问与更正权、限制处理权、数字财产权……在数字时代，应该构建符合新时代要求的消费者权益保护机制。

2024年消费维权年主题为“激发消费活力”。保护消费者的合法权益是激发消费活力的前提与保障。我们相信科技让生活更美好，鼓励消费与创新的双向奔赴，希望更多互联网企业在追求效率便捷的同时守住底线与边界，释放更多潜力，推动数字经济健康发展。

（新华社南京3月14日电 记者潘晔）



新华社发

2023年10月，全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前，网站访问量达200多万人次，公示109万家企业投诉信息232.9万条、公示率达92.7%。公示后，消费投诉平均办结时长12.8天，较上一同期提速5.6天；全国平均调解成功率提升4.1个百分点，投诉总量环比下降11.7个百分点。

（新华社北京3月14日电 记者赵文君）

消费者可直接向ODR企业投诉，也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉，ODR企业还可以在10个工作日内与消费者积极协商和解；双方和解不成的，消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力，全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台，与消费者直接解决消费纠纷583.5万件，累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。



新华社发

售售后服务连续两年居投诉问题首位，直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题纠纷较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年，全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件，同比增长20.2%，为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长，售后服务成首要问题。从投诉问题来看，售后服务增长最快，同比增长61.5%，连续两年排在投诉问题首位。其中，“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长，直播带货问题突出。2023年，全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件，占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电商平台，平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升，5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现，智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年，全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件，同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际

功能与宣传不符等。新能源汽车加速普及，投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升，从2019年的1.8万件增至2023年的135万件，增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多，服务领域问题值得关注。服务类消费具有更强的主观性，合同签订及履行问题较为严重，比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例，2023年，全国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍，其中合同问题占比18.1%，问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年，市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理，在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息，一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段，诱使消费者做出错误的消费选择。

欺瞒诱导套路多，消费者知情权需要保障。2023年，全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件，同比增长1.7倍。从商品服务类别来看，商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品；服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销

专家支招

老年人如何防范金融消费诈骗？

截至2023年底，我国60岁及以上老年人达到2.97亿。随着人口老龄化程度持续加深，越来越多的老年人重视养老储备。记者采访了解到，当前社会上有四类针对老年人的金融消费诈骗现象，有关专家提醒公众注意防范。

A 非法集资诈骗

防范入股分红、充值返现、溢价回购等“陷阱”

根据中国老龄科学研究中心和中信银行14日联合发布的《老年金融消费者风险防范手册》，非法集资活动涉及内容非常广，表现形式复杂多样，老年人由于缺乏金融知识、对金融权益侵害不敏感、对相关政策不了解等，金融权益容易受到侵害。

中国老龄科学研究中心主任高成运说，随着我国老龄化进程加快，老年金融消费需求在社会总需求中的比重逐步上升，而部分老年人金融知识较为缺乏，同时老年人是数字时代明显的“弱势群体”，因此保护好老年金融消费者权益重在风险防范。

中国社会科学院大学法学院副教授方军说，从目前涉老非法集资案件来看，常用“诱饵”有人股分红、充值返现、预付消费、发展会员、溢价回购、承诺返利、假借慈善、编造项目、高利诱骗、投资理财等。

对此，方军建议，投资理财，应选择正规的金融机构和渠道；但凡涉及“赚钱”“投资”时，应与家人或朋友商量，共同判断，避免造成经济损失；但凡涉及境外投资、虚拟货币投资、区块链投资等要拒绝；但凡遇到“稳赚不赔”“高利”时，不能轻信；根据自己的财务状况设定投资资金上限和支出条件。

B 新型诈骗

防范利用虚拟现实技术及“以房养老”、交友、养生、书画收藏等名义的骗局

守好养老“钱袋子”，老年人要防范识别通过电话、网络和短息方式实施的电信网络诈骗，特别是利用虚拟现实技术的新骗术，以及谎称“以房养老”、交友、养生、书画收藏等形式的骗局。

中央财经大学管理科学与工程学院投资系教授陈俊华说，不法分子利用虚拟换脸技术和模拟人声技术，可以冒充任何人，老年人很难识别。因此，公众应告知老年亲属，只要涉及金融转账，哪怕是视频聊天，也不能确保

真实，务必通过多渠道确认。此外，还应防范两类“陌生人”：一是冒充税务局、公检法等国家机关单位，以老年人涉嫌洗钱、证件有问题、偷税等理由进行恐吓，并出示虚假法律文书；二是假冒各大银行等机构或平台工作人员，以手机银行升级、金融产品升级或到期等为借口，诱导下载诈骗类应用程序或登录相关诈骗网站。

陈俊华提出防范建议，老年人可下载国家反诈应用程序，主动学习防诈骗知识；不轻信非正

规渠道推荐的投资理财，凡是标榜“内幕消息”“稳定高回报”的都是骗局；网上遇到亲友借钱，一定要先确认身份，因为现在的技术手段可以模拟人声和人像，务必挂掉电话再次致电亲属、朋友来核实；不要通过第三方软件或网站充值现金或投资，这类平台通常是虚假平台，随时“跑路”；不要打开陌生来源的信息；如果认为自己遭遇了电信网络诈骗或发现了身边的电信网络诈骗现象，应及时拨打110报警。

C 委托代办

防范“委托他人办事”中委托书内容和受托人资质风险

在日常生活中，老年人“委托他人办事”的情形较为常见，应注意防范委托书内容和受托人资质风险。

中国老龄科学研究中心老龄战略与政策研究所副所长方军说，当委托他人或机构代管金钱和财产时，受委托的人就是受托人。若受托人不当行使权利，就容易发生金融权益侵害。老年人应与受托人签订委托书。

方军建议，由于委托书赋予受托人就委托人的金钱、房产等财产作出决定的法律权利，老年人应选择值得信赖的受托人或机构，并确保对方清楚委托需求。切记要认真考察机构的资质，并把委托事宜告知亲属、朋友等。如果受托人是个人，不能选择有赌博等不良嗜好

的人为受托人。委托书中若涉及房产等重要资产，在签署之前务必要认真阅读、理性思考，最好要求公证委托书。

个人金融信息泄露：防范社交平台数据泄露、恶意软件攻击、网络诈骗、公共网络等风险

当前老年人越来越多使用社交软件，如微信、抖音等，需提高安全谨慎使用意识。

中国老龄科学研究中心老龄金融研究室主任王海涛说，像公园、商场等公共互联网通常未加密，因此浏览和共享数据不安全，如果老年人连接到这样的网络并发起通信，熟练的黑客可以渗透通信，监视并窃取所需信息。

王海涛建议，老年人应保护好个人身份证号、社保账号、信用卡

号、密码和其他个人信息，切勿与陌生人或任何非官方网站共享个人信息。办理业务需复印证件时，一定要写明用途，在含有身份信息区域注明“复印件仅供XX用途，他用无效”和使用日期。免费网络要谨慎接入，确保网络环境安全，尤其是在需要进行网上支付、银行账户登录时，尽可能避免使用陌生网络。

此外，定期核查个人信用记录并举报诈骗行为。如果发现借用本人名义开立账户的行为，则说明可能有诈骗者在试图获取个人信息。可以登录中国人民银行征信中心官网（http://www.pbccrc.org.cn/），在“互联网个人信用信息服务平台”中查询个人信用记录。

（新华社北京3月14日电 记者林红梅 王优玲 屈婷）



在上海老年大学钦州书院“金融岛”教室，学员学习电子支付和反诈常识。
新华社发