

綜合投訴情況，中消協提出三點建議

05-08-2020 中國消費者協會

綜合 2020 年上半年全國消協組織受理投訴情況，總體呈現三大特點。一是疫情期間，防疫用品價格和品質問題成為投訴焦點：醫療器械類投訴同比激增約 40 倍；餐飲、機票、旅遊等合同退訂糾紛集中；網路購物、快遞櫃服務、房屋租賃糾紛引發關注。二是“宅”經濟引發投訴新熱點：線上視頻、網路遊戲投訴上升，線上培訓服務、直播電商購物、網路寬頻品質亟待規範。三是傳統投訴熱點仍需關注：家用電器、汽車消費、電視購物、預付式消費仍存維權困擾。

對此，中消協提出以下消費建議：

一是凝聚社會共識，促進問題解決

當前國內社會經濟形勢錯綜複雜，疫情、洪澇災害等對消費帶來較大影響，部分企業經營存在困難，消費者也給予了一定寬容。經營者和消費者都是市場的參與者，建議有關政府部門在重視給企業減負的同時，也要重視給消費者“增福”，讓消費者敢消費、願消費、放心消費。同時，經濟恢復發展時期，經營者更應樹立消費者優先理念，盡力解決消費者面臨的問題，關注品牌信譽，提升服務水準，保持自身的可持續發展。期待在這特殊時期，經營者、消費者能夠以和為貴，互商、互諒，互讓、互助，妥善解決糾紛，促進消費和諧。

二是聚焦新業態，守住維權底線

當前，互聯網經濟衍生出一些新的商業模式、經營業態，比如直播購物、網路遊戲、視頻服務等，這些新的商業模式有利於社會經濟的發展，但是，相關經營者也在法律、監管的邊緣不斷試探。建議有關政府部門加強新問題研究，儘快出臺相關規範，保障市場秩序，維護消費者權益。希望相關經營者珍惜發展機遇，誠實守信經營，切實加強自律，嚴守法律底線，主動承擔保護消費者權益的主體責任。

三是關愛特殊群體，體現社會溫度

尊老愛幼是中華民族傳統美德，在當下互聯網經濟快速發展的背景下，對於老人、未成年人應給予更多關懷。部分未成年人沉迷網遊、過度消費影響其身心健康和正常學習生活。家長應承擔好監護責任，網路遊戲經營者應當切實履行法定義務，在防沉迷、實名認證、充值等方面加強責任落實，引導未成年人樹立正確的消費觀念和行為習慣。老年人在使用智慧設備方面是弱勢群體，社會各界應給予更多關注，說明老年人融入到資訊化社會。建議政府加強引導，在公共事業、公共服務領域，如銀行、通訊、公交等方面，出臺相關措施，保障老年消費者權益，如保留人工服務視窗，提供專門服務等。期待各領域經營者在交易、驗證等各個環節為老年人提供更多便利，體現社會關懷和溫度。