

遇到消费纠纷,你会不会维权?维权要消耗多长时间?要花多少经济成本?近日,江苏省消协、南京市消协等37家消费维权单位联合发布了《消费领域维权成本大调查报告》,央视网站3·15晚会专题也对维权成本进行了网络投票调查。

# 七成网友维权成本超过商品原价



其中,央视网的调查显示,有96.1%的网友在消费过程中遇到了侵权现象,而八成人解决纠纷需要超过一个月的时间,七成人耗费的经济维权成本超过了商品或者服务的原价。

餐饮业禁带酒水惹人烦、网购虚假描述最骗人、互联网金融风险提示不充分、快递物流赔偿标准不合理,都是消费者诟病较多的问题。

## 耗时长、花费多成维权“拦路虎”

在央视网站的调查中,80.07%网友耗费的维权时间都超过1个月。从这个数据看,仅仅时间成本,就让不少消费者“耗不起”。至于经济成本,71.55%的网友支付的维权成本超过所买的商品或服务价格。

## 消费侵权“四个最”

### 最易受侵权:网购

在调查中,消费者不仅认为网络消费最容易遭受侵权,还认为网购投诉最难解决。42%的网友认为,实物与描述不符是网购中出现最多的问题。此外,承诺七天无条件退货反悔、个人信息被泄露、网站单方面取消订单等都是投诉热点。

### 最雾里看花:网上买理财

《消费领域维权成本大调查报告》显示,超过六成网友碰到过“网络理财产品风险提示不充分”的情况,有两成人还曾遭遇过“网络理财收益未达标”的情况。此外,还有18%的网友遭遇网银资金被盗或者P2P网贷平台“跑路事件”。

## 最耗时:快递公司推诿扯皮,一成人维权时间超半年

随着网购的兴起,快递投诉已占据了“投诉排行榜”的前列。

调查显示,在遭遇快递侵权时,消费者最常遇到的现象是不让验货与投递延迟,这两种情况都占到了被调查人数的31%,而包裹损坏和遗失分别占比28%和10%。消费者诟病最多的是赔付问题。79%的网友认为,遭遇侵权时快递行业赔付标准很不合理。

消费者在维权过程中,快递物流公司常常推诿扯皮,49%的网友表示维权时间超过一周,33%的网友维权时间超过1个月,有11%的网友维权时间超过半年。

## 最惹人烦:餐饮行业霸王条款

调查中,在“消费者认为最容易遭受侵权的行业”中,食品餐饮行业位居14个行业前列。消费者最反感的是,消毒餐具另收费和禁止自带酒水。另外“丢失物品概不负责”,消费者对此意见也很大。

(据《现代快报》)

## 信息不对称推高维权成本

为推动各行业和领域改善消费维权环境,在对消费领域维权成本进行大量网络调查之后,36省市消协日前联合发表了消费维权观点:信息不对称推高维权成本。

### 互联网金融须构建风控体系

目前互联网理财产品存在风险提示不充分、收益往往与预期存在较大差异等问题,互联网网贷平台跑路、网上木马病毒盗取消费者网银资金事件也时有发生。由于互联网金融维权环节多、举证难,往往难以及时找到侵权人,导致互联网金融维权成本高企。36省市消协发布消费维权观点称,互联网金融能否防控风险和持续发展,关键在于有效加强互联网金融消费者权利的保护。在互联网时代,应以金融消费者权利为出发点和落脚点,构建互联网金融的风险控制体系。金融机构或互联网企业,应恪守金融风险的底线原则,杜绝利用业务优势和技术优势侵害消费者的合法权益。

### 网络商家须加强自律

伴随着网购等新渠道的快速发展,消费维权领域出现新的趋势。一些不法网商利用网购消费者和商品难以直接接触的特征侵害消费者的合法权益,导致网购消费纠纷频发。在此次调查中,消费者不仅认为网络消费是最容易遭受侵权的行业,而且还认为网络消费是投诉最难解决的行业。针对网购纠纷高发的情况,36省市消协发布消费维权观点认为,新《消法》的实施无疑为网购消费者提供了一定的保障,但法律是底线,维护网购的秩序,不仅靠法律的约束,也要靠道德的自律。作为市场主体,维护契约精神、保护市场环境、促进社会发展,是企业的责任,网络卖家也不能例外。

### 餐饮业应改变经营方式

2月12日,最高人民法院在回答《中国消费者报》记者书面采访时表示,餐饮行业中的“禁止自带酒水”、“包间设置最低消费”属于服务合同中的霸王条款,是餐饮行业利用其优势地位,在向消费者提供餐饮服务时作出的对于消费者不公平、不合理的规定,违反了相关法律规定,属于霸王条款。对于违反《合同法》与《消费者权益保护法》的条款,消费者可请求人民法院确认霸王条款无效。

36省市消协发表消费维权观点认为,餐饮行业经营者有义务维护消费者平等、公平、透明享受就餐服务的权利。行业规则必须符合法律和公平正义,行业协会不能为餐饮企业护短,否则必将导致整个行业形象受损,进而损害整个行业的利益。

(据《深圳商报》)

## LV皮包被掉包 团购电影票成废纸

### 福建发布2013年度消费维权典型案例

福建省消委会近日对外发布2013年度消费维权典型案例。这些案例涉及百货、旅游、电视购物、生活娱乐、医疗美容等各个消费领域,且均由工作人员成功调解。

#### “LV”保养遭“变脸”

2012年7月底,游先生将一个价格1万多元的“LV”真皮包送到漳州市区某干洗店保养。一开始经营者收费50元,后又打电话称其店中无法保养,需送到上海保养,要求其增加到350元,游先生表示同意。送洗了近3个月,游先生才拿到包,他发现经营者提供的包包与自己送的不同,正品应有的标识没有了。游先生多次与经营者协商未果,只好请求消委会和工商局12315帮助处理。

漳州市芗城区消委会介入调解,经查看,该“LV”皮包确实没有应有的标识。游先生提供了该皮包的照片以及发票,照片上有标识,发票是新加坡开的。经营者解释称其没有保养材料才送上海保养,后来上海方面也因材料使用完而转送浙江,该包最后是从浙江保养回来的,因此才拖延了很长一段时间。浙江方面解释称,该包因保养洗涤问题导致标识墨迹、痕迹的丢失,浙江方面称在收包时也有进行拍照,并通过QQ发照片回来。

工作人员经过对比,发现浙江发送的照片与现场的皮包一致,均没有标

识。因该包经过物流运送转手多个地方保养,确实存在被调包的可能性。2013年1月19日,经芗城区消委会进行协调,双方达成一次性赔偿协议。游先生从经营者手中得到赔偿金3800元。

#### 台风迫使游客取消行程

龙海市消费者蔡女士一家原本计划国庆去浙江省普陀山游玩,因受“菲特”台风影响,所有行程取消。旅行社称因蔡女士取消行程退机票损失的50%手续费和机票损失的1220元全部都由蔡女士自行承担,并坚持按照新旅游法规定承担责任。蔡女士觉得不合理,要求旅行社按照旅行合同合理分担损失,因双方多次协商未果,2013年10月9日,蔡女士到龙海市工商局12315服务台和龙海市消委会请求帮助。

经协商,双方达成一致协议:由旅行社承担已向地接支付的费用、预定住宿的费用等损失500元,由消费者承担机票退票的损失1220元,旅行社将扣除机票退票损失的余款全部退还给消费者。

#### 团购电影票成“废纸”

漳浦县消费者陈女士向消委会投诉,称其通过某网站团购了两张电影票,现去使用时却被影院告知是七夕无法使用,可网站上明明标注“节假日通用”。其认为经营者的做法不合理,请求漳浦县工商局12315帮助解决。经12315工作人员耐心调解,该电

影院与团购网站业务员协商同意由网站退还消费者购票款56元。

#### 医疗美容致人身损害

2013年8月,刘女士在武夷山市某美容院做激光脱毛手术的过程中,手臂多处被烫伤,经营者称只需涂抹其提供的药水就会好,可是几天过去了伤口却留下疤痕,经营者拒绝消费者退还手术费的要求。经武夷山市消委会调查,消费者投诉属实,且该美容院不具备医疗美容的资质。经调解,美容院最终愿意退还其手术费并承担在医保定点医院所产生的医疗费1360元。

#### 汉堡内惊现蟑螂

2013年10月14日晚,南靖县12315服务台接到消费者简先生投诉称:其晚上和家人到南靖县某汉堡店消费就餐,用餐时发现汉堡内有一只蟑螂,简先生立即叫服务员过来查看并要求更换一份套餐。服务员查看后立即抢走汉堡,并不予以处理,简先生遂找该店店主交涉,要求对事情给个说法,店主了解情况后不承认汉堡内的蟑螂是店方造成的,拒绝消费者提出的要求,交涉未果后,简先生遂向12315投诉。

经调解,最终店主意识到自己的错误并承认汉堡内的蟑螂是店方造成,之后态度诚恳地向简先生赔礼道歉,并一次性补偿给简先生350元。

(据《法制日报》)