

观察 新消费呼唤新监管

数字中的运城消费者权益保护现状

本报记者 陈永年

每年的“3·15”，市场监督管理部门都会发布相关数字以及十大消费维权典型案例、十大投诉热点，对一年来的消费者权益保护及消费环境进行量化的描述与呈现。

近日，记者以上述数字为索引，又从主管部门的数据库中获得更多的历史数据，进行比对与分析，从中可以看出在过去的一年中，我市居民消费的新变化、消费维权的新特点、消费环境的新优化，同时也看出了消费者新形势下的新需求与监管部门面临的新挑战。

投诉举报案件占比27%
消费者维权意识创新高

2020年3月16日至2021年3月15日，市12315投诉举报指挥中心受理案件总量34411件，与2018年、2019年同期约1.5万件案件总量相比，增加了2.3倍，创历史新高。

受理案件总量的爆发性增长，与受理渠道的改革与整合有着直接关系。

从2020年1月1日起，此前消费者投诉举报的5条热线平台，包括原工商局12315、原质监局12365、原食药监局12331、原物价局12358、原知识产权局12330，统一整合为新的市场监管局12315投诉举报热线，实现“五线合一、一号对外”。消费者遇到关于食品、药品、产品质量、特种设备、医疗器械、化妆品等质量安全问题，以及不正当竞争、消费侵权、价格违法、虚假广告、商标专利侵权等问题，皆可通过12315咨询、投诉和举报。

相比于案件总量，2020年投诉和举报等非咨询类案件达9287件，比例的大幅增加同样值得关注。

数据分析可以看出：2018年，投诉、举报占案件总量的比例为15.4%；2019年，比例增至19.5%；2020年，这一比例达到27.0%，也就是说几乎每3个受理的案件就有一个是投诉或举报的。连续3年的比例提高，一方面体现了消费者维权意识的提高，面对权益受损不再沉默，同时也体现了市场监管部门保护消费者权益的能力和效率明显提高。

另一个值得注意的数字变化，是举报类案件在非咨询类（投诉与举报）案件中的比例。

简单地讲，投诉是消费者退换货、退款、赔偿等个人诉求的案子，而举报则是消费者在发现违法行为之后，向主管部门进行的举报。

2018年周期（当年3月16日至次年3月15日），举报占非咨询类案件的比例是26.0%；2019年周期，小增至28.8%；到了2020年周期，这一数字突增至45.0%。举报案件占比的连年提升，说明了民众在自身维权意识提高的同时，对社会公共事业的参与意识和责任感更强。

“这些数据的变化，体现着我市民众维权意识的主动性越来越强，也体现了我市消费环境越来越好。”市市场监管局相关负责人表示。

投诉热点50%发生变化
新消费带来监管新挑战

从投诉举报集中的领域来看，近年来基本保持稳定。食品餐饮类、日用百货类、交通工具类、居民服务类、家用电器类连续3年占据总量前五名的位置。

细读2020年的数字，新变化有两个——一是随着受理案件总量的增加，食品餐饮类绝对投诉量暴增。2018年食品餐饮类投诉



案件301件，占总投诉量的16.8%；2019年为465件，占比增至20.6%；2020年占比增至23%，虽然幅度不大，但因为整个投诉总量的增加，食品餐饮类投诉案件也剧增至1102件。二是在2020年，装修建材类投诉有了较大增幅，位居投诉类的第六名，且与第五名的家用电器类投诉总量相差不多。

食品餐饮类一直是投诉大户，多年来位居投诉量第一名，同时也是主管部门的监管重点。在日前发布的“2020年十大消费维权典型案例”中，食品违法类案件就达到4件，占了近半席位。分别是：闻喜县新华食品有限责任公司生产不符合食品安全标准的新华果脯案，万荣县白云生态食品有限公司生产不符合食品安全标准的米醋、陈醋案，运城经济技术开发区录娃食品厂生产不符合食品安全标准的瓜子案，临猗县山西老樊人食品有限公司生产销售江米条不符合国家标准限量案。

据市市场监管局负责人介绍，这十大典型案例是从全市投诉、举报比较集中的领域中，选择的社会关注、影响较大的案件，都有一定的代表性，与普通民众的生活、生产密切相关。

每年的“3·15”，主管部门都会发布年度十大投诉热点，进行跨年度对比，也可以看出消费环境的变化。

梳理2019年与2020年的十大投诉热点，半数都有变化。两年中，保持不变的投诉热点有5个，分别是食品安全类、日用百货类、交通工具类、餐饮类和家用电器类。

2019年的其他5个投诉热点，网络远程购物、电子产品售后服务、会员卡陷阱、电信行业扣费、价格投诉举报，被2020年的“新五类”代替。其分别是：居民服务类、文化、娱乐、体育服务类，直播带货类，老年人高价购买保健品

类，未成年人网游充值、打赏类。

特别是其中的直播带货和未成年人网游充值、打赏，给消费环境和消费者权益保护提出了新的挑战。这绝不是危言耸听，从主管部门数据后台可以看到——

“在直播间购买窗帘交付订金不退”“在某某直播平台买的一袋柿饼有虫子，无厂址、净重、保质期”“在某某直播平台中购买的枣夹核桃中发现一只苍蝇”“在某某直播间买的食品中发现一块玻璃渣子”“13岁孩子偷拿1000元钱充值游戏”“孩子在手机上充值3000元怎么退”“9岁孩子打游戏充值”“11岁小孩打赏主播2334元”“小孩用手机玩游戏被扣费12000元”“6岁小孩网上买虚拟游戏要求退款”……

“新型的消费领域潜力巨大，这些行业在不断满足消费者需求的同时，因为某些经营行为不规范、相关法规和监管手段相对滞后，消费纠纷日益凸显，成为维权的新热点。”市市场监管局相关负责人介绍。

为此，市12315投诉举报指挥中心工作人员提醒，面对直播带货等新的销售形态，消费者要树立理性消费观念，不要轻信销量和评价，对各种花式营销要保持冷静，谨慎交易。对于未成年人，要控制电子产品特别是具有支付功能的手机的使用，支付密码要避免孩子知晓，以免造成不必要的损失。

全年受理案件32279件
维权水平逐年提高

去年2月初，新冠肺炎疫情防控紧张之时，

市12315投诉举报指挥中心接到有关假冒伪劣口罩的举报之后，市场监管部门与公安部门紧急联动，仅用2天就查获了12万只假冒伪劣口罩，此案也成为疫情期间全省的典型案例，被央视报道。

民众的参与热情与方便快捷的举报渠道相结合，自然会发挥出净化市场的极大威力。2020年全年共接收处置各类投诉、举报、咨询32279件，为消费者挽回直接经济损失194.35万元。但在这些数字的背后，主管部门所做出的改进和努力，是电话那端的投诉、举报者所不太了解的。

2020年，市12315投诉举报指挥中心全面升



级改造了新的12315大厅，新中心占地300余平方米，分为热线受理区、现场受理区、调解区和数据分析区4个高标准的多功能区域。同时配备业务精通、素质过硬、作风优良的工作人员22名，配备计算机14台，开通热线电话10条，进一步畅通倾听百姓心声的通道。随着事业单位的改革，运城价格举报中心、运城市市场监督管理局经济技术开发区分局12315投诉举报中心相继并入，市12315投诉举报指挥中心的实力进一步增强。

群众的投诉和举报，历来是一个时段确定市场监管重点的重要参考。对投诉、举报案件进行定期汇总，分析研判市场动态、监管难点，为高效决策和监管执法工作提供高质量信息服务，增强了监管工作的靶向性和舆情防控能力。

去年12月15日，接到市民集中反映市区出租车充电桩肆意涨价的举报后，市场监管部门开展综合整治，约谈城区范围内4家充电桩经营户，并对违法行为立案处理，收到了显著效果。

从去年年初至今，市12315投诉举报指挥中心每月定期汇总、分析数据，并定期将结果通报各县（市、区）市场监管局，不间断督促各县（市、区）举报投诉案件的处理进展，确保消费者诉求得到及时有效处理。

另外，市12315投诉举报指挥中心还加强了与12345市长热线的有机衔接，在投诉举报大厅设12345转接电话，通过13710专线设置12345政务便民平台客户端，第一时间处理市民反映的其他民生问题。截至目前，该中心共处理12345转接案件372起，办结率100%。

当然，在新的形势下，我市的消费者权益保护工作也面临着新的挑战。

“五线合一”进一步整合了资源，提高了群众反映问题的便捷度和解决问题的效率，但客观上也给主管部门的监管提出新的要求。“五线合一”以来，12315受理投诉业务包含工商、质检、食药、知识产权、价监原来的5条投诉举报热线覆盖的范围，涉及法律法规百余部，举报覆盖范围广、专业知识要求高，工作人员的培训难度较大。同时，直播带货等新业态层出不穷，未成年人网络消费等新问题不断涌现，也同样要求我们的监管人员与时俱进，不断更新维护市场秩序的知识和手段。

上图：执法人员销毁报废液化器瓶（资料图片）

下图：市场监管执法人员向消费者宣传维权知识（资料图片）

莫让消费者当专家

陈永年

记者手记

今年“3·15”，在各地举行的活动中，教民众辨假识假的场景越来越少，这是一个进步。

教民众辨假识假，是监管部门或社会团体在特定时期的“不得已而为之”之举，可治一时之标，但不治一世之本。无论是从市场运行的成本考量，还是从长远专家环境的打造着想，把消费者培养成专家都不是最好的选择。

我们购买一件物品，理想状况下消费者的支出应该包括以下几部分：生产成本及利润，流通成本及利润。

但如果是在一个假货较多的市场环境中，消费者付的是正品的钱，但为了避免买来赝品，不管是外来的帮助学习还是自己的自主学习，都会产生新的交易成本。万一学习之后还是买了假货，那与对方协调解决问题所涉及的沟通、交

通、时间、精力、情绪等也成为新增的成本。更大范围再看，当生产和销售假货的占了上风，获得了比生产和销售真品更大的利润之后，只有两种可能，一种是“李逵”逐渐被赶出市场，另一种是“李逵”主动变成“李鬼”，最后的结果都是大幅提高交易成本。

上述看上去被分摊给不同个体或团体的成本，其实最终都会变成社会成本。在这个大成本下，每个人都逃脱不了，都是受害者，都在付出更大的代价。

为此，从根源上讲，营造风清气正的市场环境，主要矛盾不在于消费者的知识与能力，而在于监管部门维护消费者权益的手段与能力。通过制度化建设，通过日常的市场巡查，通过对侵权案件的严查，让卖方的归卖方，买方的归买方，监管的归监管，最终市场才能成其为市场。

市场监管的最终目的，就是让市场规则来决定市场。市场规则成为市场唯一的主宰后，简单才会成为降低市场交易成本的利器。

这个简单，首先是交易的简单。消

费者不用买一样东西学一类知识，市场上的枸杞自然是真枸杞，皮鞋自然是真皮。消费者需要做的，就是结合自己的经济状况，确定首先要满足哪一方面的欲望。省下的不必要的学习成本，不论用在工作上还是学习上，都可以增加人生的收益。

这个简单，还是竞争的简单。生产者之间可以展开有序竞争，大家在相同的透明规则下，八仙过海各显其能，最终在保障质量的前提下最大限度降低投入的成本，实现资源最高效利用的人获得最终胜利。

不赞成消费者当专家的另一层含义，是谁也不可能真正成为专家。在生产环节和营销环节越来越细分市场的当今，做一个无论哪一种领域都要精通的“专家型”消费者，本身就是一个不可能完成的目标。而从市场经济信息透明、交易公平的规则来看，“专家型”消费者也是一种规则的倒退。守护安全，放心消费，打造更有序的市场环境和更低的交易成本，我们的市场监管部门任重道远。

临猗县农经中心建立“一体多元”农经巡回仲裁庭
让法律走进基层 替百姓化解纠纷

本报讯（记者 范娜）今年，临猗县农经中心立足新发展阶段，打破常规思维定式，探索建立“一体多元”农经巡回仲裁庭，把百姓纠纷化解在萌芽状态。

“一体多元”农经巡回仲裁庭以县农经中心合同仲裁人员为主体，以乡镇农经人员和被选聘的老干部、离退休法律工作者、德高望重的村民等组成巡回仲裁庭，采取定期或不定期的方式对各乡镇农经上访纠纷进行协调和反馈，对问题较大的纠纷进行取证公开仲裁，做到“三个一”，即仲裁、调解一起纠纷，普及（用好）一项

法律，讲好一堂普法课，让法律走进基层、走进老百姓的心坎里，化解纠纷于萌芽状态，让老百姓充分感受到贯彻新发展理念带来的变化。

截至目前，该县农经中心通过组织农经巡回仲裁庭，依法有效对9个村11起纠纷进行了仲裁或调解，挽回集体承包款损失6.89万元，化解农村集体合同遗留的债权债务14笔，金额12.07万元，有力维护了农村集体利益和农民切身利益，在探索化解农村经济纠纷方面蹚出了一条独具特色的新路子。

芮城县强化举措推进重点项目建设

本报讯（记者 余果 通讯员 张佳帅 徐文丽）近日，芮城县制定“项目专班推进联席会议制度”，县委书记和县长为组长，县重点项目包联“三人小组”为副组长，每10天召开一次专题会议，并形成专题会议记录，常态化推进重点项目建设。

芮城县自然资源局强化组织领导，精准落实推进项目建设。加强部门联动，积极主动作为，全力服务县域重点项目建设。截至目前，全县第一季度、第二季度计划开工的60个项目中，52个项目用地保障到位，其他8个项目需要办理用地手续。其中芮城县东环路（北环路—洞宾街）、强制戒毒所建设项目等3个项目规划选

址、土地征收补偿等前期工作已完成，正在组卷报批，剩余5个项目正在有序推进。

2021年，芮城县重点项目135个，总投资196.87亿元，全年计划投资60.47亿元。其中，续建项目共45个，总投资93.4亿元，今年计划投资29.66亿元，目前累计投资1.58亿元；新建项目83个，总投资75.77亿元，今年计划投资30.81亿元；前期项目7个，总投资27.7亿元。

目前，一季度两次集中开工项目共22个，总投资11.67亿元，年度计划投资4.81亿元，累计投资1800万元，截至目前，已开工17个，开工率达到77.3%。