



侵权屡禁不止 维权望而却步

“双11”刚结束 紧随其后的是消费投诉量居高不下

星图数据显示,在今年的双十一期间,综合电商平台、直播电商平台累计销售额为11386亿元,同比增长2.08%。而国家邮政局监测数据显示,2023年11月1日至11日,全国邮政快递企业共揽收快递包裹52.64亿件,同比增长23.22%,日均业务量是平日业务量的1.4倍。11月11日当天,共揽收快递包裹6.39亿件,是平日业务量的1.87倍,同比增长15.76%。整个双十一期间,消费热度虽然相比往年有所衰减,但还是有不少消费者在“买买买”。而与之相对应的是,双十一过后,消费投诉量高企不下。

据黑猫大数据中心统计,2023年11月1日至14日,黑猫投诉平台共计收到有效投诉239207单。其中针对购物平台的投诉78271单,比去年同期增长30.61%,投诉量平台占比达32.72%。针对货运物流的投诉9391单,比去年同期下降25.80%,投诉量平台占比3.93%。

投诉热点都是老问题

消费欺诈是指商家或个人在销售商品或提供服务过程中,通过虚假宣传、误导、欺骗等手段,故意隐瞒商品或服务的真实情况,以牟取非法利益为目的的行为。消费欺诈严重侵犯了消费者的合法权益,也损害了市场的公平竞争秩序。

在商品社会中,资本都是趋利而行的。在商言商,商人考虑的是如何使自身的利益最大化。而假冒伪劣产品有着低成本,利润空间大的竞争优势,利润往往超出正常商品利润的好几倍。在此情况下,必然会吸引许多为谋取利益而敢于冒险的不法分子铤而走险。

正如马克思在《资本论》中所指出:“如果有20%的利润,资本就会蠢蠢欲动;如果有50%的利润,资本就会冒险;如果有100%的利润,资本就敢于冒绞首的危险;如果有300%的利润,资本就敢于践踏人间一切法律。”该论断揭示了资本的逐利本质,也充分说明了市场存在自发性的弊端。

根据全国消协组织受理投诉情况统计,2023年上半年,全国消协组织共受理消费者投诉615365件,解决497142件,投诉解决率80.79%,为消费者挽回经济损失59064万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉9782件,加倍赔偿金额336万元。接待消费者来访和咨询58万人次。

截至目前,黑猫投诉官网上累计有效投诉超过1600万件,24小时有效投诉超过16000件。

而消费投诉的问题主要集中在以次充好、假冒伪劣、价格歧视、虚假宣传、售后服务差、大数据杀熟、退款退费难等方面,值得警醒的是,这些投诉热点都是司空见惯的老问题,却迟迟得不

到根治,相关部门需反思其深层次原因,不能让消费投诉成为“无言的结局”。

被侵权消费者超六成放弃维权

王先生就向安徽商报记者讲述了一次他的成功维权经历。

据王先生介绍,10月中旬,他通过去哪儿网在蠡湖马拉松起点附近订了某酒店一个大床房。然而,11月3日酒店方面电话告知,该酒店有个集体实习生培训项目,因此要把王先生的房间让给实习生,而王先生则被另外安排到离比赛起点半小时车程的地方。酒店方的做法,遭到王先生严词拒绝,并告诉对方把客人的房间让给自己公司实习生的行为严重不合理,且违法违规。

随后,王先生连续接到去哪儿网多个客服电话,大意是说酒店满员,无法再安排,他们和酒店已经沟通了无数轮,沟通不下来,要给王先生退钱赔偿或安排到其他较远的酒店,赔偿金额从抵用券到现金到最终退一赔三方案,但王先生依旧拒绝。

为维护自己的合法权益,11月4日,王先生致电酒店,向酒店确认是否已经把他的房间让出去,在得到酒店明确回复“是”后,王先生告知酒店“在我明确拒绝让房的情况下,还把我预订的房间擅自处理,这已经不是简单的违约行为了,酒店已经违法,我将向12315、12345进行投诉,要求对酒店的违法行为进行行政处罚,我也会同步起诉酒店,追究酒店

的违约责任。”

在王先生的坚持下,最终该酒店负责人向他表示“将给安排房间”。对于王先生而言,显然这是一次成功的维权经历。

但需要注意的是,消费维权本身就是一件需要耗费大量时间和精力的事,而且每一次维权诉求也未必会像王先生那样得到满足。因此,大部分消费者维权“积极性”并不高。相关调查数据显示,我国近九成消费者曾遭遇侵权,超半数侵权行为发生在网购领域,但被侵权的消费者超六成放弃维权。

对于大多数消费者而言,其所遭遇的消费纠纷涉及的争议金额不大,如果通过常规的解决机制处理,其维权的精力、金钱、时间成本可能远高于消费时所付出的成本。面对解决纠纷可能付出的较高代价,不少消费者往往选择放弃维权,“一忍了之”。消费者的忍气吞声,在一定程度上也纵容了不良商家的“侵权行为”,进而形成恶性循环。

北京炜衡(上海)律师事务所李登川律师在接受安徽商报融媒体记者采访时表示,消费者在自身合法权益受到侵害时,可以通过下列途径解决:与商家协商和解;请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;向行政部门投诉,主要向经营者的主管单位投诉,比如市场监督管理局、物价局、食品药品监督管理局等等,不知道具体部门的,直接打12315或12345。实践中这是最有效的方式之一,因为行政处罚的力度较大;向人民法院提起民事诉讼。

同时,李登川律师还特别强调说:“消费者维权需要特别注意第一时间收集和保存证据,比如购物记录、票据、权利受侵犯的证明、合格证、说明书、与商家沟通记录等等。”

安徽商报融媒体
见习记者 戴贤超/文
周继龙/图

