消费维权案件稳中有降

网络消费纠纷案呈递增趋势

昨天是“3·15”消费者权益日，无锡市中级人民法院通报了过去一年消费者诉讼维权的情况，据介绍，随着消费者维权领域法律法规的不断完善，加上消费者维权渠道的逐渐拓展，消费维权类案件数量总体呈现出稳中有降的态势。2020年1月至12月，全市法院共受理消费者诉讼维权案件163件，审结146件，相较2019年同期数据分别下降了18.9%和16.5%。同时，消费模式的转型发展让网络购物消费的比重逐年递增，由此也引发消费维权诉讼案件的新变化。

类型 从传统消费向网购和服务消费拓展

宗某在某网购平台与某售票公司的工作人员协商购买演唱会门票事宜，宗某下单后多次询问出票时间，该公司工作人员均答复“没确定”。演唱会当天，宗某与工作人员多次通过微信及电话通话沟通现场取票事宜，但被告知需要加价购买上一级门票，否则没票。后宗某向网购平台客服进行电话投诉，表示自己遇到了现场加价的情况。2019年12月29日，该售票公司在网购平台上向宗某退款7980元。此后法院经审理，认定售票公司存在欺诈行为，判决其应向宗某赔偿23940元。

2020年因疫情防控等特殊原因，网络社交、线上教育培训、电商直播逐渐发展并火速占领了消费市场，此种新类型消费在给广大消费者带来便捷、优惠的同时，也对网络营销行为监管、产品质量管控以及服务维权等多方面带来了新的挑战。记者从中院了解到，疫情期间，一些网络商家为谋取利益售卖不合格防疫用品、或以疫情为由对消费者订购的商品和服务拖延供给等等。目前，网络购物类纠纷案件的总体数量虽然不多，但呈逐年递增趋势。2020年全市法院审理的网络消费纠纷占总消费纠纷案件的比例较往年上升了12.4%。

主体 从个体维权向公益诉讼推进

根据相关法规，针对侵害众多消费者合法权益的行为，人民检察院以及消费者协会均可向人民法院提起诉讼。由于维权过程复杂、维权成本高，个体诉讼维权相对困难，而消费公益诉讼的推进则有利于破解消费领域维权难的问题。

2016年8月至10月期间，无锡一门诊部为谋取非法利益，通过“医托”将患者骗至该门诊部，由无医师资质的人员分别冒充专家医生，再由无医学检验资格的人员出具虚假化验、检查报告，虚构或夸大病情进行“治疗”，骗得患者巨额诊疗款。后该门诊部多名从业人员因犯诈骗罪被判处刑事处罚，但该门诊部在该期间向众多身份不明患者收取的巨额诊疗款未作处理。就此，无锡市人民检察院就该案提起检察民事公益诉讼。

无锡中院经审理认为，该门诊部骗取患者前往就诊的行为已构成欺诈，虽该门诊部已注销，但赔偿责任依法应由原投资人陆某负责清偿，遂判令该门诊部投资人陆某对惩罚性赔偿金承担清偿责任。

中院相关负责人介绍，自2019年无锡中院审结首例涉食品安全消费公益诉讼案件后，后又陆续受理了多起涉及惩罚性赔偿的消费公益诉讼。自此，法院将重点探索、研究消费公益诉讼中惩罚性赔偿制度的适用等新问题，加强与检察机关、消费者权益保护委员会的沟通配合，协同推进并开创消费公益诉讼的新局面。

争议 从产品质量问题向虚假宣传、价格欺诈转移

随着商家通过各电商平台虚假宣传、错误引导消费的问题不断显露。消费者对于夸大或不实的广告宣传、虚报价格、恶意欺诈等行为提起诉讼的数量逐渐上升。

张某某与A公司签订汽车买卖合同一份，购买车型为越野车。合同约定卖方保证所售车辆达到车辆生产厂家出厂标准，并符合中国颁布的汽车质量标准及机动车运行安全技术条件。张某某支付了购车款及代办上牌费用后，A公司销售人员便办理上牌事宜。江阴车管所在第一次上牌时发现车辆副驾驶坐垫下面车辆识别代码有打磨嫌疑便告知了销售人员，虽然经过查询确认该车的唯一性后还是进行了上牌，但销售人员未将上述情况及时告知张某某。此后张某某因私办理车辆迁户手续，再次因为车辆识别代号有打磨嫌疑未能当场办理。后经调查确定该车唯一性，可以办理过户。

A公司在车辆交付前明知车辆识别代码有打磨嫌疑，未履行如实告知义务，侵犯了消费者的知情权。法院最终判决A公司因侵犯张某某知情权应当赔偿损失。 **（晚报记者 甄泽）**

本报联手市消保委、放心消费创建办成立“维权联盟”——

小南在“消费维权第一线”等你

本报讯 充值卡还没用完商家竟关了门、签订购买合同却遭“霸王条款”、听信商家促销广告结果买到冒牌货、产品出现问题售后却无人理……这些消费中遇到的烦心事，是否让您无力应对？别担心，您的权益，我们来共同守护。

3月15日，本报与无锡市消保委、市放心消费创建办签订消费者权益保护宣传共建框架协议，开设“小南来帮办·消费维权第一线”民生服务栏目，通过现场调查、追踪报道消费维权事件、曝光消费领域行业“黑幕”等，共同守护消费者合法权益。即日起，本报新闻热线88300000，也是您的“消费维权热线”。如果您在消费中遭遇欺骗、“陷阱”、不公平对待等侵害自身合法权益问题，请联系我们，我们将第一时间回复、跟踪，让您合法权益的维护更有力量。

如果您是某些行业消费“黑幕”“潜规则”的知情者、见证者或亲历者，也欢迎联系我们，我们将保护您的个人隐私，深入调查报道，揭露其中内幕，及时为广大消费者发布消费警示，避免其落入陷阱，并联合有关部门一起维护消费者合法权益。

“3·15国际消费者权益日”，每年只有一日，但消费者合法权益保护是与我们每个人日常生活息息相关的长期课题。同时，我们也倡议全社会关注消费者合法权益保护，共同为营造放心、安心的消费环境而努力。 **（刘娟）**

2020年度无锡市消费环境建设白皮书发布——

消费者最担心信息安全问题

3月15日，我市举行“3·15国际消费者权益日”主题活动，发布《2020年度无锡市消费环境建设白皮书》（以下简称“白皮书”）。

健康娱乐、居家办公类商品需求爆发

白皮书由市放心消费创建活动办公室、市消费者权益保护委员会、市市场监督管理局联合编制，从消费市场运行、消费满意度测评、消费维权保障、消费环境社会共治四个维度全面客观评价我市一年来消费环境建设情况。

白皮书显示，2020年，无锡市社会消费品零售总额为2994.36亿元，增速位居全省第四。从2020年限额以上单位大类商品零售额数据来看，健康娱乐类和居家办公类商品需求爆发，中西医药品类、体育娱乐用品类以及文化办公用品类商品零售额同比增速分别为7.6%、42.8%和66.2%；对消费升级类商品需求不一；对大宗商品类需求先抑后扬。

此外，新冠疫情虽然对无锡市消费市场带来了很多冲击，却促进了线上消费市场的正向发展——2020年全年，在库的711家限额以上零售业通过公共网络实现的商品销售额为92.84亿元，同比增速为23.6%，实现了较高的增长，人们的消费方式正悄然发生变化。

12315为消费者挽损3672.57万元

继实现12315与12365、12331、12358、12330五线合一后，无锡“智慧”315公众服务平台不断完善，创造性地推出“投诉信息公示”、“消费信用指数查询”、“在线先行和解”通道三大核心功能，实现热线电话、网站、公众号同步受理、查询，进一步畅通维权渠道，提高服务效能。

2020年度，无锡市市场监督管理“12315”全系统共登记消费者咨询、投诉、举报111074起，同比增长21.68%。其中投诉20939起，已处理投诉20905起，办结率达99.84%；共为消费者挽回经济损失3672.57万元，同比上升2.21%；12315热线投诉调解率居全省第一。

装修、家政行业满意度低

本次白皮书编制期间，对老百姓关注密切的10个行业以及16项消费体验开展了为期3个月的满意度调查，得出的消费环境的满意度全市平均得分为76.4分，其中经开区得分最高为79分位居第一，江阴市78.3分位居第二、宜兴市77.6分位居第三。

从调查行业来看，近几年，装饰装修和家政服务逐渐成为普遍关注的消费热点。2020年消费满意度调研新增加了这2个行业。但调研结果显示，装饰装修（74.2分）、家政服务（74.9分）行业满意度较低，行业的重要性与发展现状不匹配，不能满足大众的消费预期和需求。

满意度低于消费体验总体平均水平的项目中，信息安全67.6是满意度最低的消费体验，个人信息安全已成为连续3年受访者最担心的消费问题。 **（刘娟）**