“我家的年货”消费调查报告新鲜出炉

新年将至，年货市场热闹了起来。象征红火日子的春联灯笼、寄托乡情的小吃特产……让人感受到浓浓年味。

2020年1月1日至2020年1月5日，苏州市消保委联合《中国消费者》杂志开展了“我家的年货”有奖调查问卷活动，共收到1248份有效问卷。本次调查从年货需求、购买习惯和购物体验等多方面了解苏州市年货市场现状，详细数据报告如下

1.参与调查的消费者基本情况　在本次调查中受访者的年龄段主要分布在25至40周岁之间，以城镇居民居多。

2.年货需求基本情况　在本次调查中，城镇消费者年货选择居前三位的分别是干果炒货类、生鲜蔬果类和烟酒茶饮类。农村消费者年货主要选择传统年俗类、鞭炮衣帽类和或货腾快类。可以看出，农村消费者在选择年货时“年味”更浓一些。

相比半数的消费者年货支出总额比往年有所增加，41.13%的消费者采购年货费用在2000-5000元之间。此项调查数据显示，城镇和农村的消费者在年货支出费用上没有明显差别，发展趋向一致。

3.年货购买途径基本情况　在此次调查中，39.84%的消费者选择通过商场超市购买年货，30.78%的消费者选择线上网购平台。其中，城镇消费者主要选择淘宝天猫、苏宁易购和京东等网购平台，农村消费者主要选择淘宝天猫、京东和拼多多等。在其余的购买途径中，城镇消费者更倾向于传统老字号门店，农村消费者更倾向于农贸市场。

参与此次调查的消费者认为，网购平台售后服务较好的分别是：淘宝天猫、京东和苏宁易购。数据显示，较大的网购平台在售后服务上有一定的优势，而相对于农村消费者，城镇消费者对生鲜网购平台的需求更大一些。

在选购年货的侧重点上，城镇和农村的消费者主要都集中在品牌优势、口碑优势以及性价比优势这三项，这中数的消费者认为线上与线下的产品存在差异，主要在于产品的品质和价格的差异。

4.消费维权基本情况　31.85%的消费者在采购年货中遇到过消费纠纷，主要集中在质量不佳、拒开发票、降价优惠除头等。

苏州市消保委向广大消费者作出消费提示：

1、年货销售渠道多　货比三家很重要。消费者在选购年货时，尽量选择优质的商场超市、老字号等商家，货比三家，择优选购，仔细查看商品的保质期、生产日期、成分配料等相关说明。尽量不购买散装食品，特别是小朋友爱吃的糖果、干果等，注重“舌尖上的安全”。

2、网购生鲜需谨慎　物流时长多留意　年货选购中干果炒货、生鲜蔬果需求量大，消费者如需通过线上选购，一定要选择口碑品质保证的购物平台，了解退换货流程，留意保质期限、发货时间、物流时长等，预留出足够的收货时间，签收前要先确认食品品质是否符合要求。

3、年货选购要理性　消费陷阱勿踩踏　面对商家各类打折促销活动，消费者要留意是否明码标价、是否虚构原价、谨防虚假打折。消费者在保持理性、按需消费、选购前要详细了解优惠活动规则，谨防掉入“相对论陷阱”“明降暗涨”“先涨后降”等消费陷阱中。

4.留存凭证保权益　维权途径多了解　防物发票、合同、聊天记录、防物页面截图等均是依法维权的重要法律凭证。防物时一定要索要相关凭证，以便遇到纠纷时可以通过相应渠道维护自身合法权益。

苏州市消保委为广大消费者整理了投诉方式，供大家一起参考：

1.全国12315互联网平台（www.12315.cn）

2.支付宝：全国12315互联网平台

3.微信公众号：全国12315互联网平台

4.微信小程序：12315

5.手机APP：全国12315互联网平台

6.直接拨打12315热线

7.来信、来函（苏州市平江路188号，苏州市市场监管管理局12315投诉举报中心，邮编：215031）　（肖俊）

对预付卡商家跑路投诉中市场监管部门职责的思考与对策

近年，张家港市市场监督管理局接到多起预付卡消费投诉，从投诉情况来看，预付卡消费纠纷多集中于美容美发、健身、教育机构、洗车、洗浴、儿童游乐场所、影楼等服务领域，多以服务承诺不兑现、办卡容易退卡难、商家倒闭携款跑路、更换业主果方终止服务及店铺倒闭未退款等问题致使消费者权益受到侵害。现以市场监管部门实际处理上述投诉纠纷中遇到的问题进行分析研究。

目前预付卡商家跑路存在的几种形式

商家停业，负责人无法联系，主要有：

商家先注销后跑路

因近几年连续发生商家跑路事件，一些商家学会了轻车熟路。在实际工作中，市监部门接到投诉举报，某理发店突然倒闭跑路，市监工作人员查询登记信息时发现，该理发店在上个月已将营业执照注销。工作人员既无法联系到该店负责人，也无法在系统内将该店列入警示，无法对该店负责人起到有用的实作用。

商家未注销，无法联系

多数情况下，一些商家关店跑路，对营业执照放任不管，市监工作人员找不到、与相关负责人无法取得联系。至现场检查，一般已人去楼空。对此情况，工作人员一般按照住所无法联系将该单位列入经营异常名录。

商家住所列异后注销

在实际工作中，市监部门遇到过以下情况：一家洗衣店突然关门，市监工作人员接到该店客户的投诉，现场检查该处已空空如空，对该店列入住所异常。后陆续接到其他客户的投诉，系统查询时发现该店已注销。因为住所异常未限制注销。目前，张家港市的市场主体的注册登记业务已划转行政审批局，因此市场主体的开业歇业市监部门不能及时掌握。再次的投诉接报又不构成立案处理，可考虑为基层分局开通消费纠纷警示权限，限制该主体的注销等手续。

商家停业，负责人可以联系

2018年富源理发店大面积共停投诉中，因涉及金额较大，涉及人员较多，且涉及美容等问题，由公安、商务、市场监管等多部门处理。经过努力，富源总部的负责人与相关部门对接，按照信用的原则，由其他理发店接收原充卡用户。

商家未停业，恢复跑路

在实际工作中，市监部门还遇到过投诉人警觉性较高，因办卡的健身房生意不好，或发现健身房频繁地转下去，以该店无法提供约定的私教服务为由要求退款。后经市监工作人员调解，双方达成退款协议。

原因分析

部门职责不清，投诉人诺病部门推诿。

按照《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，商务局为预付卡的主管部门。但在日常处理投诉工作中，商务局在在以美容美发、健身卡、培训机构类预付卡等为计次消费，不属于预付卡，属于预收款方式消费为由，建议12345将类似投诉单转市监部门处理。面临由政府部门认定类似充卡消费属于预付卡还是预收款，厘清部门职责。

按照《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条第四款“经营者未事先通知已交预付款的消费者并作出妨碍安排，不提供或者不按照约定提供商品、服务又无法联络的，视为欺诈行为。”商家跑路可以认定为欺诈，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》及《江苏省消费者权益保护条例》的相关规定，该情形由工商行政管理部门或者其他有关行政部门予以处罚。但目前还未见类似行政处罚案例。在主体无法联系或主体灭失的情况下，类似案件即使立案也只能中止。市监部门目前部以信用监管为手段，对相关商家进行信用约束。同时，商家涉款金额巨大，是否涉嫌诈骗等刑事犯罪，投诉人向公安机关报案，公安也都以市监部门主管为由建议投诉人向市监部门反映。

经营者诚信缺失，消费陷阱多。

目前跑路的充卡商家以个体工商户居多，个体工商户开业歇业程序简便。《单用途商业预付卡管理办法（试行）》中规定发卡企业需要备案，而个体户存在真空。《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条规定个体工商户发行的单用途预付卡单张限额不得超过一千元。而事实上充值超过限额的违法行为随处发生。大量预付卡为无备案、无序管、无监管的“三无卡”，商家收取预付资金之后随意履约、履约几何、能否退卡或转卡都处于不确定状态。无诚信的商家一旦经营不善或恶意关张就，后期携款跑路，造成消费者经济损失。

消费者风险意识缺失，盲目上当受骗。

如今生活条件提升，预付卡充值折扣优惠等诱惑手段触来触多。如美容美发店不断“轮番”转让，消费纠纷却始终层出不穷。消费者在享受品质消费的便利同时，不贪图小便宜，不要轻易相信商家提供的超出常理的折扣，这些折扣背后往往隐藏一些不易察觉的陷阱。消费时要提高防范意识，理性、审慎、品质消费。

建议与对策

笔者结合市监部门职责，提出相关建议与对策。

厘清部门职责，提升担当作为。

在处理类似投诉举报，应加强对失信经营者的约束。对挂靠停业、歇业且未事先通知已交预付款的消费者并作出妨碍安排的经营单位负责人，市场监管部门可以通过“国家企业信用信息公示系统”将经营主体列入黑名单，加强对经营者的信用约束。并加大跑路的以预付费方式提供商品和服务的经营者“黑名单”进行公示，对被列入“黑名单”的经营者，在全国范围内进行联合惩戒，提高违规成本。

多部门联动，优化消费环境。

预付卡消费归根到底是合同行为，在商家跑路无法组织履解的情形下，预收款与消费者通过司法途径维护自身权益，由法院冻结或强制执行相关负责人财产挽回消费者经济损失。呼吁政府牵头建立第三方充值平台，加强监管，降低跑路风险。同时，联合商务、公安等部门开展行业性专项整治，对超过充值限额、格式合同违法、欺诈、虚假宣传等违法经营的行为加大惩治处罚的力度，形成执法威慑力，给消费者提供放心消费的环境。

消费者注重理性消费，提升自我保护意识。

相关职能部门应以真实消费的案例，通过多种途径加强对消费者的警示，提升防范意识，确保自身合法权益不受侵犯。

办会员卡、充值卡要注意以下几点：一是注意了解商家主体信息，办理预付卡前，要了解商家的经营状况、市场信誉和相关证照合法性。二是理性预购预付消费需求，办理预付卡前，消费者要确认自己是否长期需要此项服务或在该卡限定期限内使用，不要因商家宣传优惠折扣而一次性办理金额过大的消费卡，以免商家停业走人，携款跑路导致经济损失。三是审慎签订办卡书面合同。办理预付卡时，务必签订书面合同，仔细查看合同内容，并对该卡的使用范围、有效期限、服务次数、退卡期和、转让条件等相关事项予以明确，切勿轻信商家口头承诺。四是妥善保存相关消费凭证。办理预付卡时，要向经营者索要并妥善保管好发票等消费凭证。一旦发生消费纠纷，消费者可根据相关证据，及时向有关行政部门反映，维护自身权益。

（黄蕾　陈艳）

《消费者周刊》编　编部地址：南京市中山东路132号　邮编：210002　苏州工作站地址：盘古路485号四楼401室）　电话：(0512)68152762　传真：(0512)68152761　投诉电话：(0512)68152763　邮编：215007　零售价：1.20元