

去年为消费者挽回损失超6000万元

厦门市市场监督管理局营造安全放心消费环境,擦亮“放心消费在厦门”品牌

晨报记者 彭怡郡
通讯员 符宸佳
陈雪松

创新工作机制、提升维权效能,持续推进消费维权源头化解,共筑满意消费……厦门市消费者权益保护委员会和厦门市市场监督管理局着力解决影响消费信心的堵点难点问题,为高质量发展创造更为有利的消费环境。

前天是“3·15”国际消费者权益日,由市市场监管局、市委文明办、市发改委、市司法局、市商务局、市文旅局、市消保委、集美区政府联合主办的“优化消费环境 共筑满意消费”宣传造势和服务咨询活动在厦门大悦城拉开帷幕。

活动现场发布《厦门市2024消费维权年度报告》《2024年度十大消费维权典型案例》,通报表彰厦门市2024十佳消费维权年度人物、2024年度十佳ODR(在线消费纠纷解决)企业、2024年度市消保委律师团先进个人。市市场监管局、市发改委、市司法局、市商务局、市文旅局、市消保委联合发布推进“放心消费在厦门”行动倡议书,11个行业协会代表向各行各业发出“共筑满意消费”倡议,10个“放心消费承诺单位”代表作出郑重承诺。

机制先行 提升维权治理效能

2024年,市市场监管局共登记受理各类消费投诉咨询信息52万多条,其中12315系统受理投诉举报21.3万件,为消费者挽回经济损失超6000万元。

机制优化是化解消费纠纷的基础。市市场监管局出台了一系列创新举措,推出了《消费维权工作规范(试行)》,显著提升消费维权工作效能。该规范共八章61条,明确了工作流程、

研判会商等关键板块,并制定了8份配套文书与规则;创新设立提级管辖制度,构建全流程研判会商机制,投诉举报处置效率显著提高。12315投诉举报处理指挥中心精心梳理诉求事项清单,形成《不属于市场监管部门职责范围的诉求事项清单》,将57项消费纠纷精准转至主管部门处理,在为基层减负的同时,引导消费者找到正确

的部门处理投诉,提高纠纷化解效率。2024年,12315系统受理投诉举报21.3万件,同比增长1%,远低于全国8.41%的平均增长率。

今年1月,厦门市市场信息与投诉举报事务中心揭牌成立,打通“消费纠纷处置、事前事中规范、投诉举报减量”监管闭环,从个案处置转向共性治理,不断规范优化市场环境。

多措并举 源头化解纠纷矛盾

从“单一监管”向“多元共治”,消费维权跑出“加速度”。近年来,市市场监管局持续推进消费维权源头化解机制,在重点领域、重点企业引入ODR机制。2024年,249家ODR企业妥善处置消费纠纷3.3万件,挽回经济损失1356.2万元,ODR企业覆盖率和活跃度位居全省首位。

2024年8月,刘女士在厦门方特游玩时,因突降大雨而离

园。了解到情况后,华强方特(厦门)文化科技有限公司立即处理,为刘女士申请了再次入园的签票。高效、暖心的服务让刘女士连连点赞。这仅仅是2024十佳维权ODR企业的一个缩影。越来越多企业制定了多样化的协调处理机制,真正践行了“矛盾不出企、纠纷线上解”的社会承诺,为构建和谐消费环境作出积极贡献。在获表彰的十佳维权ODR企业中,厦门世茂新

领航置业有限公司集美分公司构建了多元投诉体系,设置线下线上多平台,畅通维权渠道,并对投诉分类归档,明确处理时限,进一步提升效率;电子购物卡等数字商品不记名、易变现,他人一旦得知卡号及密码,便能随意使用,挽损难度较大,对此,易点生活电子商务有限公司强化信息保护,升级风险防控机制,多维度保护消费者合法权益。

合规指引 规范旅游市场秩序

如何推动旅游市场规范化发展?市市场监管局探索出了一套行之有效的长效机制。

引导线下商家践行“无理由退货”承诺,大力推行先行赔付机制,市市场监管局这一创新之举,提振了消费信心,减少了消费者的后顾之忧。去年11月,市民刘女士购买了一套餐具,使用后觉得餐具盛热食时烫手,希望退货。厦门市旅游购物商业联合会立即联系商家办理退款事宜,启动先行赔付机制,不到1小时就完成退款。据统计,去年,995家企业线下“无理由退

货”达9.09万件,退款金额2349.78万元。

市市场监管局还开展“一区一亮点”合同监管规范活动,聚焦家居建材、住宅装修、旅行住宿等业态,发布合同合规指引文件。例如,思明区市场监督管理局指导鼓浪屿商家协会制定发布了《鼓浪屿家庭旅馆商家协会退订纠纷处置规则》,设立阶梯退费规则,为纠纷化解提供了高效、权威的解决路径。2024年,鼓浪屿住宿投诉件同比下降39.10%。约有206起住宿投诉件适用该规则,予以处置,调解

成功率达80%以上。

以“诚”待客,以“信”监管。去年,市市场监管局牵头开展旅游市场“放心消费承诺单位”创建活动,引导更多商家做优服务、诚信经营,推动旅游市场秩序“由管到治”。截至今年第一季度,全市已培育“放心消费承诺单位”511家。

2025年,市市场监管局将全力推动放心消费全域覆盖,织密维权网络,构建共治格局,完善多元化解,夯实维权保障,为全市经济社会高质量发展注入强劲的新动能。

典型案例

平板电脑拆封后不能无理由退货?

2024年2月,董某向集美区市场监管局投诉,反映厦门某商贸有限公司的网店以“平板电脑已拆封,无质量问题不支持退换”为由,拒绝履行网购商品七日无理由退货政策。

经核实,为查验产品,董某仅正常拆封及试用,没有激活,也没有其他损害产品的情况发生,商家擅自扩大网购商品七日无理由退货不适用范围。集美区市场监管局作出责令被投诉人改正,并处罚款人民币2000元的处罚决定。

●福建天衡联合律师事务所律师吕良怡律师:

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条明确规定了三种不适用七日无理由退货的商品:拆封后易影响人身安全、生命健康或易导致变质的商品;激活或者试用后商品价值贬损较大的商品;销售时已明示临期商品或有瑕疵的商品。

部分商家利用消费者对退货规则的不熟悉,通过模糊表述或技术性理由规避义务,例如本案违法商家便是混淆了查验性

拆封与实质性使用的概念。

商家不得以单方条款增设退货门槛,与法定例外情形冲突的约定无效,消费者仍可依法维权。市场监管部门“诉转案”机制及时纠错,通过处罚与指导整改,实现惩戒与预防双重效果;消费者应知悉七日无理由退货权的边界,遇商家不合理拒退时,积极通过投诉等途径主张权利。

吕良怡提醒,消费者宜留存拆封证据(如视频记录),明确拆封目的,以便有争议时进行举证。

十佳ODR(在线消费纠纷解决)企业

- 瑞幸咖啡(中国)有限公司
- 易点生活电子商务有限公司
- 上海红星美凯龙品牌管理有限公司厦门湖里分公司
- 厦门信达汽车销售服务有限公司
- 厦门市悦集商业管理有限公司
- 厦门世茂新领航置业有限公司集美分公司
- 厦门日月谷温泉度假村有限公司
- 紫金矿业集团黄金珠宝有限公司
- 华强方特(厦门)文化科技有限公司
- 厦门三读教育科技有限公司

十佳消费维权年度人物

- 孔晨 厦门市湖里区人民法院
- 何旭岩 厦门市思明区市场监督管理局
- 张翔 厦门市商务局
- 陈建华 厦门市公安局
- 林达 厦门市集美区人民法院
- 林君 厦门市文化市场综合执法支队
- 郭兆峰 厦门市卫生健康委员会
- 郭逸欣 厦门市交通运输综合执法支队
- 黄铭妍 厦门海关隶属东渡海关
- 魏书博 厦门市湖里区市场监督管理局

2024年度3·15消费维权典型案例

- 《大数据+公益诉讼,系统治理“黑医美”侵害消费者权益案》
承办单位:厦门市人民检察院
- 《机动车维修消费纠纷案》
报送单位:厦门市交通运输局
- 《旅行社“一日游”虚假宣传纠纷案》
报送单位:厦门市文化和旅游局
- 《买到假酒后再次购买索赔案》
报送单位:厦门市思明区人民法院
- 《舞蹈工作室闭店易主致学员维权案》
报送单位:厦门市湖里区人民法院
- 《教培机构人去楼空消费者维权案》
报送单位:厦门市湖里区人民法院
- 《诉调结合,成功化解“ETC”押金返还纠纷案》
报送单位:厦门市集美区人民法院
- 《培训机构闭店课时退费纠纷案》
报送单位:厦门市翔安区文化和旅游局
- 《三位一体治理破解鼓浪屿家庭旅馆退订纠纷难题》
报送单位:厦门市思明区市场监督管理局
- 《某商贸公司违反网购商品七日无理由退货规定侵害消费者权益案》
报送单位:厦门市集美区市场监督管理局