

“3·15”晚会曝光多个行业乱象 多家公司、品牌被点名

3月15日,央视“3·15”晚会播出。今年“3·15”晚会聚焦“共铸诚信 提振消费”主题,关注食品安全、公共安全、金融安全、数字经济等领域侵害消费者权益的违法行为,多个相关话题引发网友热议。

卫生巾纸尿裤 原料从垃圾中往外挑

按照行业规范,正规的一次性卫生用品厂家对生产线上淘汰的残次品、下脚料等生产垃圾,都要进行切碎处理,才能够流出企业。但山东济宁梁山县的“梁山希希纸制品有限公司”,却以260元到1400元一吨的价格,收购正规企业原本应该销毁的不合格产品,再挑出形状完整,且没有明显污渍和破损的“二等品”。这样在工业垃圾中挑选后翻新的卫生巾,竟然能在市场上倒卖到七八千元一吨!

在记者调查的过程中,有采购商前来采购好之、米菲、Babycare等品牌的婴儿纸尿裤,以及“二等品”的自由点品牌女性安睡裤。

记者在河南商丘了解到,当地有多家服饰加工企业生产的一次性内裤,并不卫生,根本就不会杀菌。

啄木鸟家庭维修 开个水龙头收费100多元

啄木鸟家庭维修是目前国内最

大的家电维修平台,公司宣称在国内300多个城市都有业务开展,在线接单维修师傅达10万多名。

记者在网络上查询发现,啄木鸟家庭维修平台在某投诉网站上的投诉量超过6000条。

为了解这家公司的内部情况,记者以应聘的方式进入啄木鸟公司。两天的人职培训课程结束后,记者跟着公司安排的黄师傅去给一位客户更换洗衣机的电机。这一单,黄师傅收了客户659元维修费,成本只有购买塑料电机的91元。接下来的几天,记者几乎每次上门维修都能见识到“新套路”:一位客户水龙头没打开,导致洗衣机无法进水,师傅上门打开了洗衣机的水龙头,收费100多元;燃气灶没电,客户更换电池后没拿掉电池帽,师傅给客户更换成本20元左右的点火器,再将电池帽拿掉,收费250多元……

AI机器人 一天打上千个骚扰电话

一年多来,互联网上出现了很多所谓“外呼”业务的广告。这些外

呼公司的核心业务,就是帮助商家向手机用户拨打自己的营销电话,俗称“电销”。

记者调查发现,眼下,使用所谓人工智能机器人拨打营销电话已经成为行业主流。首先是机器人不知疲倦,可以日夜拨打营销电话;其二,智能机器人输出的声音由真人录音制作而成,让接听用户难辨真伪。

在一家名为智优擎的网络科技有限公司里,负责人田经理打开了一套给客户测试运行中的系统后台,一家口腔医院的智能机器人的话术呈现在电脑屏幕上,每句话都设有相应的触发关键词。一旦消费者说了相关的语句,智能机器人会转到对应的回复内容。这些从事外呼业务的公司,都是从虚拟运营商购买的“小号”。这些号码没有实体手机卡,也不需要实名认证。

此外,“3·15”晚会还曝光了泡药虾仁磷酸盐严重超标、电子签高利贷“砍头息”再现、手机抽奖疯狂敛财、五金市场公然售卖非标电线电缆等侵犯消费者权益的行业乱象。
综合央视等

市场监管总局: 电商“智能客服”备受消费者诟病

据新华社北京3月15日电(记者 赵文君)“3·15”国际消费者权益日来临,消费投诉面临哪些突出问题?根据市场监管总局对2024年消费投诉举报统计分析,电商“智能客服”备受消费者诟病,羽绒服、羊绒衫质量问题突出,车载软件成为消费投诉新焦点。

记者15日从市场监管总局了解到,2024年,全国市场监管部门共受理消费者投诉1862.5万件,同比增长7%。其中,售后服务问题已连续两年居于首位,均超过400万件。消费者反映的主要问题是退款、不发货、不履行“三包”义务等。

电商平台“智能客服”备受消费者诟病,相关投诉同比增长56.3%。消费者普遍反映“智能客

服”答非所问、人工客服难联系,导致沟通效率低下,严重影响消费体验。

在网购服装鞋帽类商品投诉中,羽绒服投诉增速最快,同比增长40.3%,主要问题是填充物含量不实、质量不佳以及虚假宣传保暖性能等;羊毛(绒)衫投诉同比增长12.3%,主要问题是不含羊绒或远低于标注含量、水洗标或吊牌造假、材质冒充羊绒等。

车载软件成为消费投诉新焦点。2024年,平台接收新能源汽车软件问题投诉举报3.5万件,占新能源汽车投诉举报总量的22.4%。消费者反映的主要问题为智能辅助系统失灵、中控黑屏、未经消费者同意单方面“锁电”等。

共筑药安陕西 护航健康生活

本报讯(记者 石喻涵)3月15日,省药监局联合省公安厅环食药总队、西咸新区管委会,以“共筑药安陕西 护航健康生活”为主题举办系列活动。活动现场人头攒动,五大主题展区与24块纪实展板前,市民通过沉浸式的体验,上了一堂生动的药品安全公开课。

在科普宣传区,工作人员为市民讲解药品基本知识,如中药材选

购小窍门、药品标签识别技巧,并现场受理“两品一械”(药品、化妆品、医疗器械)的投诉举报。

为了增加活动的趣味性和参与度,省药监局特别印制了1000份药安“通关文牒”,鼓励群众参与各个区域的体验活动。大家在轻松愉快的氛围中,潜移默化地学习到了药品安全相关知识。

“全国消协智慧315平台”正式上线

新华社北京3月15日电(记者 赵文君)由中国消费者协会联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧315平台”3月15日正式上线。

据介绍,这一平台于2024年3月15日起试运行,一年来累计注册消费者702786人,入驻经营者42913家,共接收消费者在线投诉与咨询585387件,其中投诉576911件,已处理510126件,为消费者挽回经济损失4.1亿元。

在试运行阶段,平台实现了畅通消费者在线投诉端口,打通在线和

解、在线调解流程,个案公示等功能。下一步,将重点围绕智能化与共治化建设,部署DeepSeek实现面向消费者的智能问答,优化新增行业公示、指数公示、协作共治等功能。

行业公示和指数公示为本次新上线的功能,通过对经营者在和解阶段的处理时效、和解成功率以及调解阶段的配合程度、调解成功率等不同维度进行打分,形成投诉处理指数评分、行业排序和经营者画像,通过指数评分定时更新,使每一单投诉都与经营者的指数评分密切

相关,从而倒逼经营者认真对待和妥善处理消费者投诉,也为消费者了解经营者投诉处理情况,有效知情、自主消费提供数据支撑。

消费者可通过电脑端网址,或手机端微信、支付宝搜索“消协315”小程序注册登录平台。注册登录后,可进入“我要投诉”“我要咨询”模块进行在线投诉和咨询,体验消协组织的消费维权服务。平台还设置“消协帮您查”“消协帮您选”等模块,为消费者提供企业服务联系方式、商品比较试验结果等信息查询。

西安消防查处一批不合格消防产品

本报讯(记者 葛兰)为切实维护消费者权益,保障消防产品质量安全,在“3·15”国际消费者权益日当天,西安市消防救援支队、莲湖区消防救援大队联合西安市市场监督管理局等相关部门,深入开展消防产品质量专项整治及系列科普宣传活动。

“灭火器有没有3C标识,有没有生产日期……”昨日上午,消防人员通过产品科普讲解、真伪判定、逃生体验、有奖问答等多种方式,面对面向群众演示灭火器、过滤式消防自救呼吸器、灭火毯等消防产品的使用方法,讲解如何识别和验证假冒伪劣消防产品,起到良好的宣传效果。

11省市联动调查 超四成消费者认为 汽车维保护未达期望水平

为进一步了解消费者对汽车维保护行业的需求与期望,全面揭示汽车维保护行业现存的问题,助力行业健康发展,陕西省消保委联合《中国消费者》杂志和河北、山西、四川、云南、青海、天津等10个省市消协组织(委员会)共同开展了“汽车维保护消费满意度调查”活动。调查报告近日出炉,调查发现,该行业在服务品质、价格透明度、维修效率、零部件质量、市场竞争和数字化服务等方面仍存在一些亟待优化的问题。

调查显示,41.38%的消费者认为服务质量或维修效果未达到期望水平。部分商家在维修过程中可能存在质量参差不齐、信息不透明等情况,影响消费者对行业的信任。

价格问题是消费者关注的重点之一,34.37%的消费者反映在服务过程中遇到额外收费的情况。部分商家定价标准不够清晰,价格透明度不足,使消费者难以对比不同商家的服务价格,影响决策体验,并可能引发消费纠纷。

25.46%的消费者表示在维修过程中遇到零部件质量问题。部分商家可能因成本因素选用质量较低的零部件或替代品,影响维修效果,并可能带来一定的安全隐患。

经营者应注重提升服务质量,尤其是在维修和保养服务中,确保使用高质量的零部件,并提供透明的价格和服务流程。商家应加强售后服务,及时响应消费者的需求,提升用户体验。同时,经营者应积极探索创新服务模式,提供差异化的服务内容,避免同质化竞争。通过诚信经营,杜绝虚假宣传、隐性收费等不规范行为,增强消费者对品牌的信任和忠诚度。

监管部门应高度重视汽车服务行业存在的乱象问题,如价格不透明、隐性收费、服务质量参差不齐等,并采取有效措施加以整治。

政府和行业协会应加强对汽车服务行业的监管,建立透明的价格公示平台,方便消费者查询和对比服务价格。

本报记者 谢斌

加大直播带货、旅游消费等重点领域治理力度 西安将深入实施优化消费环境三年行动

3月15日,西安市“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动在唐西市金市广场举办。

记者现场了解到,2025年,西安市将以“优化消费环境,助力消费提振”为主题,深入实施优化消费环境三年行动,协同各方力量,进一步优化消费环境,提升消费体验,释放消费潜力,让消费者敢消费、愿消费,乐享高品质消费。

打造友好型消费环境。顺应个性化、多样化消费需求,开展“三秦伴手礼”西安特色产品消费体验推荐活动,在更宽领域、更深层次推行在线消费纠纷解决机制,丰富线下购物“无理由退货”场景。

完善高效能维权机制。聚焦消费维权堵点难点,拓展消费密集区域“消费维权服务站”覆盖面,前移消费维权阵地。

构建多元化治理体系。与社会各界同心同向,健全政府监管、行业规范、企业自律、社会监督、消费者



工作人员现场讲解真假烟如何辨别。

参与的消费维权共治体系。

今年“3·15”期间,西安市各级市场监督管理部门广泛开展消费维权进社区、进企业、进景区、进学校、进电商等“五进”活动,并持续举行“天天‘3·15’、放心消费市场监管在行动”等宣传活动,引导广大消费者理性安全消费。

活动现场通过设置宣传点位、摆放宣传展板、咨询台,现场发放宣传资料等多样化宣传形式,普及法律法规、监管业务知识和消费维权常识,展示典型案例及假冒伪劣产品鉴别方法,引导广大群众懂法、学法、用法,着力打造更加安全放心的消费环境。
文/图 本报记者 葛兰