

广东2024年度十大消费维权事件出炉

本报讯(全媒体记者许接英 通讯员粤消宣)为提升消费维权工作影响力,推进消费维权社会共治,广东省消委会自2025年1月以来,围绕落实“共筑满意消费”消费维权年主题,面向全省广泛征集2024年广东消委会系统重大维权事件,经对全省数十件维权事件进行多轮筛选,在综合考虑全局性、重要性、代表性,并征求消费维权专家、行业专家和志愿者等社会各界意见的基础上,选树了2024年全省10件具有全局性、引领性、较大影响力的消费维权事件。

2024年度十大消费维权事件分

别为:央视“消法护航消费30年”活动专题报道广东消费维权工作;2024粤港澳大湾区(广东)消费者权益保护会议成功举行;广东放心消费“双承诺”活动持续向纵深推进;全省消费教育家园建设由点及面,成果丰硕;“公益诉讼+集体诉讼”、支持诉讼等维权新模式成效突出;首创“纯净码”破解停车扫码缴费侵权顽疾;“助企促消费”巡回宣讲提升企业合规能力;全力推动“以旧换新”助力消费提质增速;创新以先行赔付机制打开维权工作新局面;深入“普法助企”有效加强消保条例宣贯。

广州公布2024年消费投诉热点

本报讯(全媒体记者林婷玉 通讯员穗消宣)3月12日,广州市消费者委员会通报称,2024年,广州全市消委会系统共接待消费者来访和咨询11702人次;受理消费投诉28.3万件,已处理26.4万件,为消费者挽回经济损失1.92亿元。

据统计,广州消委会系统2024年受理投诉量同比增长29.59%,排名前五位的商品和服务种类分别是:服装鞋帽类、电信服务类、生活社会服务类、日用商品类、家用电器类。

根据投诉性质分析,2024年排名前三

的分别是:售后服务、质量问题和合同问题,三类问题总和占总受理量九成以上。

从投诉热点来看,电信服务类投诉同比增幅近九成,主要涉及通讯运营商服务的投诉。

针对上述问题,广州市消委会表示,已在2024年约谈或联合约谈各通讯运营商企业十余次,督促企业采取切实有效措施处理消费投诉,规范经营行为,从源头减少消费投诉。后续,将持续关注通讯服务投诉情况,切实履行职责,保护消费者的合法权益。



调查

广州市消委会发布老年人陪伴式消费现状调查报告

逾五成“有钱有闲”老年人感到“陪伴缺失”

■全媒体记者林婷玉 通讯员穗消宣

3月12日,广州市消委会举行新闻发布会,会上发布了广州市老年人陪伴式消费现状调查报告。调查结果显示,逾五成“有钱有闲”的广州老年人在日常生活中感到陪伴缺失。为切实保护老年人的消费权益,广州市消委会建议在立法层面明确在大额消费、预付式消费、自动续费等高风险领域,增设短信、电话或者书面形式通知等确认环节,确保老年人在进行上述消费前得到子女或监护人的知情与认可。



■AI制图

数据:约51%的老年人感到陪伴缺失

本次调查的对象为55周岁及以上的银发群体及其家人,通过问卷调查、深度访谈和典型案例等方式,多维度分析广州市老年人陪伴式消费状况。

调查结果显示,逾五成“有钱有闲”的广州老年人在日常生活中感到陪伴缺失。据第三方统计,2023年广东省月人均养老金为3630元,本次受访的老年人平均月收入达5635.11元,显著高于全省月均养老金水平。受访对象中,空巢老人占比21%、独居老人占比18%、与子女同住但未有孙辈占比14%,因此逾五成的老年人有更多空闲时间。从调查

情况来看,约51%的广州老年人在日常生活中感到陪伴缺失。

广州市老年人陪伴式消费类别多。调查发现,广州市老年人当感到陪伴缺失时,会寻找各种活动消磨时间,如到社区养老中心参与社区活动,种植花草,刷短视频,与朋友聚会,参加书法、绘画、音乐等文化课程或老年大学,做家务活及旅游等。其中,花费最多的前七项分别是旅游和朋友聚会(各占14%),饲养宠物和种植花草(各占12%),刷短视频、做家务活及网上购物(各占11%)。

现状:老人爱从养生体验店买保健品

老年人热衷通过保健品推销会或养生体验店购买保健品,来满足情感及健康需求。调查发现,逾六成购买过保健品的老年消费者中,有62%的受访者是通过保健品推销会(占比30%)或养生体验店(占比32%)购买保健品。

调查结果显示,老年人愿意在保健品推销会(养生体验店)购买保健品的主要原因:一是销售人员经常上门或电话问候(占比44%),二是提供一对一

保健服务(占比35%),三是销售人员送货上门且陪聊天或做家务(占比35%),这正好填补了老年人的陪伴缺失。

此外,“宠物消费”能为老年人带来情感上的支持和社交上的互动。据统计,老年人饲养宠物的主要原因是能带来情感支持和强身健体。调查发现,逾七成饲养宠物的老年人会选择在宠物店进行预付式消费,平均金额为1769.38元。

问题:陪诊服务需求高却未普及

调查结果显示,7%的受访者表示曾使用过陪诊服务,反映老年人陪诊服务在广州尚未普及。但受访者对老年人陪诊服务需求高,46%的受访者表示当家人工作太忙、难请假或请假成本太高时会使用陪诊服务;还有44%的受访者表示陪诊服务能提前做好诊前规划,提高看病的效率。

陪伴消费方面,调查结果显示,广州市消费环境较好,老年人及其家人遭遇老年人陪伴消费的投诉事件少。调查中,逾

七成的受访者表示在老年人陪伴式消费方面并未遇到过消费投诉(纠纷)问题。

调查结果显示,广州老年人通过线上社交交友平台(或婚恋网,下同)进行交友的情况并不普及,只有28%的受访者表示有通过线上社交交友平台进行交友。但使用社交交友平台的老年人,会进行消费的比例较高,平均花费金额1610.6元,表示不花费购买服务的只有12%。消费的目的,主要是参加线下交友活动(占比38%),其次是在线聊天(占比32%)。

建议:高风险消费行为应增设子女确认环节

如何切实保护老年人消费权益?广州市消委会建议在立法层面明确,在大额消费、预付式消费、自动续费等高风险领域,增设短信、电话或者书面形式通知等确认环节,确保老年人在进行上述消费前得到子女或监护人的知情

与认可。

同时,也应在法律中明确未履行子女确认环节的商家的法律责任。希望通过完善相关的法律法规,从制度层面为老年人消费权益构筑“防护网”,推动银发消费市场的健康可持续发展。