

消费视窗

市场漫步

提升消费体验,净化市场环境,形成监管合力

# 北京实行家电维修服务明码标价

本报记者 林丽鹂

继续在促进二手车行业规范化、提高行业诚信度方面下功夫,让车辆信息更加透明,更好满足多元化、个性化的汽车消费需求,实现更好的经济和社会效益

## 释放二手车流通更大活力

王珂

近日,商务部等9部门联合发布《关于推动汽车后市场高质量发展的指导意见》,提出优化汽车配件流通环境、促进汽车维修服务提质升级、加快传统经典车产业发展等7个方面的措施,旨在推动汽车后市场规模稳步增长、市场结构不断优化,更好满足消费者多样化汽车消费需求。

当前,我国汽车保有量已超过3亿辆,位居全球第一。汽车消费在社会消费品零售总额中占比超过10%。按照汽车市场发展的一般规律,当汽车保有量达到一定规模后,二手车市场交易往往会放量增长,包括二手车、汽车维修养护及汽车租赁等多个细分行业在内的汽车后市场,已成为汽车消费的重要组成部分。如何进一步扩大二手车流通、释放消费更大潜力,行业 and 消费者都很关注。

商务部公布的数据显示,今年上半年,全国二手车交易量增长15.6%,越来越多消费者选择在二手车市场购买中意的汽车。作为汽车全生命周期的关键环节,二手车流通更大活力,有利于更好盘活汽车存量,拉动新车消费增量,促进汽车梯次消费。

打通二手车流通的堵点难点,相关部门持续发力。去年8月1日,全国范围取消了国五标准二手车迁入限制,只要符合国五标准就可以自由流通;去年10月1日起,二手车企业可以作为买方向个人卖家“反向开具发票”,进一步便利群众购车和企业经营;今年1月1日,引导二手车交易由经纪模式向经销模式转变的新举措开始实施……一系列举措覆盖了二手车流通的全环节、各领域,从经营主体的登记注册、备案,到二手车交易的会计处理、发票开具,再到车辆的跨区域流通、转移登记。随着政策不断落地生效,二手车规范交易、自由流通取得明显实效。去年底,已经备案的二手车经销企业超过4万家,同比增长了1.8倍,不仅增强了市场活力,也丰富了消费者的选择。

汽车消费持续升级,对二手车流通也提出更高要求。当前,二手车市场信用体系不健全、制度不规范等问题,让不少消费者仍然不够踏实。由于二手车车况信息透明度和规范度不高,消费者很难方便地查询二手车相关信息,也有消费者担心二手车的行驶里程、维修历史等关键信息被修改,甚至买到泡水车、事故车,这些都会损害二手车交易双方的信任度,影响双方成交效率,成为制约二手车高效流通的关键因素。未来,扩大二手车流通,要继续在促进二手车行业规范化、提高行业诚信度方面下功夫。加快建设完善全国性的二手车信息查询平台,修订《二手车流通管理办法》,让车辆信息更加透明,让老百姓买二手车更加放心,更好满足多元化、个性化的汽车消费需求,实现更好的经济和社会效益。

市场资讯

### 中消协第六届理事会第一次会议召开

**本报电** 近日,中国消费者协会第六届理事会第一次会议在京召开。会议总结中消协第五届理事会工作,举行中消协第六届理事会换届,并就新一届理事会工作安排作出部署。新当选中消协第六届理事会会长的市场监管总局党组书记、局长罗文表示,消费者权益保护工作是民生工程、民心工程,责任重大、任务艰巨、使命光荣。要主动履职尽责,做好党和政府联系广大消费者的桥梁纽带,不断提升消费维权工作的公信力;拓展服务的广度和深度,不断强化消费维权工作的引领力;坚持守正创新推动事业发展,不断扩大消费维权工作的影响力;构建社会共治格局,不断增强消费维权工作的凝聚力。

(齐志明)

### 广州知识城综合保税区正式设立

**本报电** 广州知识城综合保税区日前获国务院批准正式设立。该综合保税区是由广州保税区、广州出口加工区整合优化而来。这是广州市第四个获国务院批准设立的综合保税区。广州知识城综合保税区面积0.82平方公里,与知识城生物医药价值创新园、先进制造园相邻。广州知识城综合保税区获批有助于广州知识城打造开放合作示范区,为优化提升营商环境、促进粤港澳大湾区协同发展创造条件。黄埔海关大力支持广州知识城综合保税区建设发展,将根据发展需要,积极配合推进研发设计中心、加工制造中心等“五大中心”建设。

(杜海涛)

### 第六届世界川菜大会在四川广安举办

**本报电** 由世界中餐业联合会和四川广安市人民政府联合主办的第六届世界川菜大会近日在四川广安市举办。作为2023“中华美食荟”的一场重要活动,世界川菜大会旨在搭建餐饮产业交流互鉴平台,推动区域特色餐饮集群互动发展。据介绍,四川持续实施“把川菜推向世界”发展战略,相继出台促进川菜走出去三年行动方案、川派餐饮服务培育方案等文件,进一步提升川菜产业影响力和竞争力。商务部相关负责人表示,将继续从培育餐饮促消费平台、引导餐饮业绿色发展、提升餐饮业数字化发展水平等方面发力,积极推动餐饮业高质量发展。

(王珂)

家电维修服务与百姓生活息息相关。为化解消费者在家电维修过程中的顾虑,北京市市场监管局近日发布《北京市家用电器维修服务明码标价规定》(以下简称《规定》),明确要求经营者实行明码标价。这一规定对家电维修市场带来哪些影响?如何净化市场环境,提升消费体验?记者进行了采访。

### 保护消费者知情权、选择权和公平交易权

说起自己的一次家电维修经历,北京市民王亮连连叹气:“家里某品牌燃气灶打火后再松手就熄灭,我在微信公众号填写了报修单,维修人员检查后说,电磁阀和电子点火器需要更换,收了580元的维修费,其中上门费80元、电磁阀160元、电子点火器340元。他说是公司统一价,也没开发票。”王亮当时觉得维修费挺高,但无奈家里做饭急着用灶台,就支付了这笔维修费。

维修人员走后,王亮上网查询发现,一个电磁阀最高不过30元,电子点火器贵的也就30元左右。相比之下,维修人员的报价高得离谱。他买的同品牌类似灶台,全新售价才2000元左右,而这次维修却花了580元。

目前,家电维修服务实行市场调节价,由经营者依据经营服务成本和市场供求状况依法自主制定。但个别经营者明码标价意识淡薄,出现了随口要价、价外加价等不规范行为。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,家电维修收费的主要问题是价格不透明、信息不对称。此外,家电维修维权举证难,维权成本高,助长了部分维修机构和维修人员的不规范行为。

近年来,消费者对家用电器维修服务乱收费的投诉举报数量较多,其中很多都与明码标价不规范相关联。另外,一些经营者还提供加息服务、夜间服务、高空作业服务等,相关服务价格也有待进一步规范。

为整治行业乱收费问题,《规定》要求经营者提供家电维修服务或者销售相关产品时,根据行业特点和交易习惯,自行选择标价签(含电子标价签)、标价牌、价目表(册)、展示板、电子屏幕等形式明码标价。对于同时提供多项服务或者销售多个不同品类的产品的,经营者可以通过电子查询系统事先公示价格。对于通过网络方式提供服务或者销售产品的,经营者也应当履行相应明码标价义务,通过网络页面,以文字、图像等方式明码标价。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为:“要求家电维修服务经营者明码标价,同时规定收取‘上门费’必须提前主动告知消费者,这保护了消费者的知情权、选择权和公平交易权,是《规定》的最大亮点。”

“如果消费者遇到不合理收费现象,要及时收集证据,比如收费凭证以及官方公布的收费标准等,与维修机构或品牌方进行协商。如果协商不成,可以向消费者协会或行政主管部门投诉,进行调解解决;如果调解还不能解决,可以通过申请仲裁或到法院维权。”陈音江说。

北京市市场监管局相关负责人介绍,根据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规和规章的规定,家电维修服务经营者违反明码标价规定的,由市场监管部门依法责令改正,没收违法所得,可以并处五千元以下的罚款。

### 加大查处和打击力度,真正做到从源头加强监管

“家里冰箱不制冷了,我就在网上搜索这个品牌的官方售后电话,拨打电话进行了登记,很快维修人员就上门了。”北京市民赵子茵回忆,当时有3名维修人员上门,检查后说冰箱主板坏了,经过一番操作,主板被拆了下来,维修人员说:“主板烧了,换一个

要1200元。”

“听到这个报价我有点犹豫,但冰箱已经被拆了。维修人员说,如果不换我就给你安装回去,但你需要支付800元的拆装费。”赵子茵为了减少麻烦,就同意了更换。

维修人员走后,赵子茵发现冰箱还是不制冷,她又仔细查看自己的搜索页面,发现搜索结果下面标记着“广告”字样,并不是真正的官方售后。后来,她重新联系冰箱厂家的官方售后,维修人员告诉她,新换的主板是坏的,通过官方渠道更换需要900元。

朱巍说:“家电维修有一定专业性,消费者很难判定产品是否真的有问题,或者很难判定问题的严重程度。整治家电维修乱象,规定明码标价只是第一步,还有很多工作要做。”

随着数字经济的发展,一些家电维修服务经营者通过网络搜索平台、电商平台等,提供家电维修服务。

陈音江认为,监管部门要对违法违规损害消费者合法权益的家电维修行为加大查处和打击力度。相关平台也要纳入依法监管的范畴,真正做到从源头加强监管。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为:“平台作为第一责任人,应该为消费者站好岗,放好哨。如果消费者经过平台搜索后吃亏上当,平台应先行承担赔偿责任。”

专家提醒,消费者也要提升自我保护能力,在选择家电维修服务时,不要轻信网上的联系方式,要看清是否为官方维修商。

### 建立健全售后服务机制和服务渠道,用标准化服务改善消费体验

“上门检测费30元,如果用我们的清洗或维修服务,这30元可以作为优惠券抵扣,每项服务的价格在平台上都能查到。”北京市民林筱然家里的抽油烟机出现不明噪声,在到家服务平台上联系了某家电维修清洗公司,看到商家回复觉得挺合理,又特意看

### 创造新供给,引领新需求

## 文体旅加速融合 市场空间不断拓展

本报记者 刘军国

在内蒙古包头赛汗塔拉城中草原,游客尽情欣赏精彩的马术表演,感受当地的历史底蕴、文化魅力和马术竞技氛围;在河南焦作,太极拳与文旅产业串联起来,打造沉浸式演出《印象太极》,让游客沉浸式体验中国传统武术文化;在青海,环青海湖国际公路自行车赛吸引自行车爱好者骑行旅游,欣赏美景的同时享受运动……越来越多的传统特色文化体育活动成为文体旅融合发展新业态新场景,传承弘扬了中华体育文化,也丰富了文旅市场的供给。

今年以来,文化和旅游消费复苏势头强劲,文旅供给水平持续提升,文体旅融合发展新业态持续涌现、新场景不断丰富,在更好满足消费需求的同时,为文旅市场注入新活力。

推进文体旅融合发展新业态新消费,相关部门出台有力举措。文化和旅游部近日印发的《国内旅游提升计划(2023—2025年)》提出,“培育文体旅、文商旅等融合发展的新业态,打造‘跟着赛事去旅行’、寻味美食去旅行”品牌项目。”今年8月,由文化和旅游部产业发展司指导的“全国文体旅融合发展新业态新消费交流活动”在内蒙古包头市举办,着力促进文体旅融合发展,激活文

体旅消费新动能,助力文旅产业全面融合、高效发展。9月,文化和旅游部产业发展司、国家体育总局体育经济司在浙江杭州联合主办了迎亚运2023年文体旅融合促消费交流活动。来自北京、上海等地的文旅、体育部门和企业代表围绕文体旅融合的前景展开研讨,分析文体旅融合发展新趋势,为文体旅融合发展增添新动力。各地结合自身实际积极探索。浙江发



图①:江西南昌市的梅岭国家森林公园,红色的水杉、黄色的银杏、绿色的松柏等相互交错,构成一幅美丽画卷。  
图②:梅岭国家森林公园吸引游客前来观赏。

新华社记者 万象摄

布“看亚运 游浙里”十大亚运文旅精品线路,助力发展体育休闲产业,推动文体旅融合。江苏聚焦品牌发展,全力打造文体旅融合发展的空间载体,不断优化文体旅融合发展政策环境,让文体旅产业“活”起来,让文体旅消费“火”起来。

文化和旅游部产业发展司相关负责人表示,要着力打造“跟着赛事去旅行”的品牌项目,让更多体育赛事、体育活动成为文旅消费的新场景。通过大型赛事聚人气、大众体育惠民生、品牌活动兴产业、民族传统拓空间,抓住文体旅产业融合发展新机遇,不断拓展文体旅融合发展新空间。

### 消费万花筒

本版责编:林丽鹂