



## 统一“度量衡” 跨区域放心购

本报记者  
金昱矣

在苏州购买的衣服，能不能在上海退换货？在安徽买了浙江生产的机器，出现质量问题该怎么办……在长三角一体化的进程中，跨省异地消费日益普遍，却也带来了标准不一、投诉无门、维权困难等各种问题。

健康有序、标准统一、投诉畅通的“满意消费”，是促消费促增长的“金字招牌”。如何把“金字招牌”擦亮？自上海、江苏、浙江、安徽三省一市成立长三角消保委联盟以来，四地消保委为推进长三角区域消费维权一体化做了不少突破。

### 苏州买衣服 上海能退货

上海人到长三角地区工作、旅游的人越来越多。以往，在外地买东西如果出现了问题，要不就自己“吃进”，要不等下次再去当地时才能去找商家协商，就算遇到“良心商家”同意安排快递退换，也得冒运输途中丢失、损坏等风险。长久以来“谁销售谁负责”的惯例，让很多消费者不敢轻易在外省市购物。

而对于消费者沈先生来说，这些麻烦都不复存在。去年，他去苏州时，在苏州久泰商场的ZARA门店买了一件衣服。回上海后，妻子试穿了衣服，觉得有些大。于是，他带着吊牌、小票完好的衣服，前往南京西路的ZARA门店，5分钟就办好了异地退货手续，货款24小时原路返还到账户。

异地异店线下退换货承诺，是沪苏浙皖四地市场监管部门推动商家制定的。去年启动之时，已有飒拉(ZARA)、来伊份、海澜之家、吉利汽车、银泰百货、三只松鼠等共计67家知名企业承诺自愿参与。

而考虑到一些经营者会故意缩短退换货时限来“刁难”“搪塞”消费者，市场监管部门明确，长三角地区的消费者可在经营者承诺期内（不少于7天），凭消费凭证到经营者认可的线下直营店、加盟店、专柜等（以经营者承诺为准）退换货。异地异店线下退换货的有效期限，自经营者出具消费凭证次日起计算。

“今后，消费者在长三角地区旅游出差，买东西就没什么顾虑了。”沈先生很高兴。

### 投诉“云平台” 让你“少跑腿”

打破消费维权壁垒，让消费者“少跑腿”，并不仅限于异地换货。事实上，长三角地区消保委为联手推动消费投诉纠纷化解，还建立了消费纠纷处置绿色通道，开设了统一的入口平台。

这是一起典型的跨省消费投诉纠纷。安徽池州有一位种粮大户钱先生，拥有耕地面积约两千亩。他从安徽池州的经销商那儿，花费6万多元，购买了浙江湖州市吴兴区一家农机公司生产的旋耕机。但旋耕机运回后的2个月内，多次出现故障，没法正常使用，还造成了严重的经济损失。在安徽池州市消保委、浙江湖州市吴兴区市场监管局和吴兴区消保委三方调解下，投诉得到妥善解决。

传统的投诉渠道，还是觉得有些麻烦，怎么办？沪苏浙皖消保委联手打造了“长三角消费微投诉云平台”，进一步实现长三角消费投诉“一体化”。消费者在“上

海市消保委”微信和支付宝App上，可以搜索“长三角消费微投诉”小程序，注册并填写个人信息后，选择已入驻的“绿色通道企业”，就可以提交线上投诉。

“云平台”有哪些好处？首先，它是长三角地区消费者、经营者和消保委的三方在线平台，可以省去投诉中转流程，实现消费者与经营者间信息“零距离”同步。其次，它能实现简单投诉72小时内解决，节省了时间成本。另外，消费者可以随时查看投诉处理进程，如果对入驻企业有建议或意见，也可直接在“云平台”上提交。最令人放心的是，每一个环节的流转上都有消保委“站岗放哨”，一旦发现问题，消保委就会在线介入调解。这种“全程跟踪调解过程”的方式，可以提升投诉处理的反馈率、和解率和满意率。

“如今消费者投诉的方式越来越多，投诉热线、官网、微博、微信公众号等都

### 细则有温度 公平有保障

同样5岁半的娃，一个1.3米，一个1.1米，谁能免票入园？儿童免票，到底该看身高，还是看年龄？长得高、长得快的孩子，如何享受社会发展的红利……在消费者权益中，“公平”是重要的一环，为此，各地区“度量衡”的统一不可或缺。在统一标准方面，长三角消保委联盟尤其关注老人和小孩。

景点儿童免票规则调查，是长三角消保委联盟成立后进行的首个项目。长三角是亲子出游首选地，各景区免票规则却各不相同，由此引发不少消费投诉。联盟对1000多个景点规则进行收

集和梳理后，发现多数景点儿童免票以身高为标准，“身高兼顾年龄”的仅为6.2%。线上调查显示，22.5%的消费者表示儿童免票规则没有明示，19.3%的消费者表示免票规则差异较大，50.1%的消费者表示免票身高限制不符合实际情况。27.6%的消费者认为儿童免票应以年龄为标准，63.9%则赞成“兼顾身高与年龄，两者符合一项即可”。

由此，长三角消保委联盟倡议出台儿童免票身高兼顾年龄的具体细则，除设置身高免票标准外，还应增设年龄免票标准，更好地保障消费者的知情权、公

## 异地 退换货

消费纠纷处置  
绿色通道

《老人鞋》  
团体标准

儿童免票  
身高兼顾年龄  
的具体细则

长三角消费  
微投诉云平台

重大事件媒体  
联合发布机制

制图 邵晓艳

可以投诉。我们希望通过小程序这类新媒体技术‘触手可及’‘即扫即用’的特点，来构建能更高效反馈消费诉求的投诉沟通平台。”消保委介绍。

云平台上线后，包括携程、饿了么、东方航空等50多家企业入驻成为系统联网单位，涉及网络购物、在线旅游、共享出行、通信网络、汽车、航空、快递物流、文化娱乐、家用电器、美容美发、服饰鞋帽等行业。在试运行期间的620件消费纠纷中，调解成功率达79.4%，平均办理时长57个小时，也就是两天多的时间就能处理完毕一起投诉。

平交易权和未成年人的合法权益。242家景点响应倡议，多家企业出台了“身高兼顾年龄”的细则。

而在老年人消费权益的保护方面，长三角消保委选取了“老人鞋”这一普遍但被大众忽视的领域。许多号称“轻便、柔软、防滑、耐穿”的老人鞋良莠不齐，80款老人鞋中竟有14件出现过度开胶或裂纹。究其原因，我国及老人鞋生产行业标准缺失，留有空白。

为此，长三角消保委联盟发布了《老人鞋》团体标准，关注老人鞋的防滑、舒适、减震、保暖、抗菌等性能。发布后就有河南、河北、江苏、上海、安徽、浙江、福建、广东、四川等9个省（直辖市）的50多家企业承诺执行。

## 维权一体化 今年有重点

记者从长三角消保委联盟获悉，今年，联盟将持续打造和打响消费维权一体化品牌，围绕消费需求、消费痛点开展社会监督活动。

比如，上海市消保委将成立消费者权益保护基金会，修订《上海市消费者权益保护条例》，发布车险消费者权益保护评价报告，通报果蔬清洗机、奶酪制品等比较试验结果，开展物联网智能家居等消费调查活动；江苏省消保委将发布银行业办卡业务、迷你小家电比较试验公交卡办卡充值及退卡、儿童彩妆比较试验等分析报告；浙江省消保委将启动“消费保”App上线，实现数字化应用，开展盲盒经济、外卖食安封签、医疗美容等消费调查活动；安徽省消保委发布一批消费维权方面典型案例，开展农资市场专项执法行动，组织系列新消费体验活动。

此外，联盟还将开展第二届“长三角特色伴手礼”评测活动，建立重大事件媒体联合发布机制，开展直播消费问卷调查，推进与粤港澳大湾区消保委交流合作等工作。