

3·15
调查

3月4日,北京商报社和北商研究院主办的“艺术馆里的思想会——揭开行业价格乱象”专家研讨会在新闻大厦艺术馆举行。来自电信、家电、汽车、珠宝、财经、艺术品、IT互联网、医疗、教育等行业的多位专家不仅揭开了更多行业价格乱象,更为消费者维权支招。今年“3·15”,我们聚焦价格。经济飞速发展的今天,各行各业的高价产品和服务层出不穷,但是,我们花的那么多钱都去哪了?我们买的到底是什么?高价格背后的成本费用又是什么?

如何避开价格乱象



治理价格乱象 需多方共同努力

中国消费者协会律师团团长
邱宝昌

随着计划经济到市场经济的蓬勃发展,商品价格也走过了一段历程,从单一的政府定价到指导价格再发展到大量市场主体根据市场情况自主定价。在这个过程中也出现价格不公开透明、价格欺诈等多个问题。

在价格乱象的管控方面,国家相关部门针对个别行业实施了商品价格的规定,除此之外,也有经营者和消费者之间订立的价格约定。那么,如果既没有国家规定,也没有经营者与消费者之间的约定,消费者又应该如何保护自身权益呢?《中华人民共和国消费者权益保护法》将给予帮助。例如,该法当中就明确规定,商品在购买后的7日之内有任何问题都可以退货。

至于价格乱象则需要政府的监督、企业的自律和消费者的举报来共同治理,从而让价格公开透明。



早教缺乏 专业监管机构

早教专家
陈禾

现在早教机构收费比较高,一小时几十元,有的几百元,这个价位如何定出来的,早教做得是否专业,怎样判定早教课程物有所值,目前没有监管机构对此进行专业判定。

在缺乏统一标准的背景下,家长评定往往依赖于自身的感受,比如孩子是否喜欢、上课是否积极。有的家长认为学费越高越专业,这也是早教昂贵收费的原因。

现在早教机构即便是收费昂贵也往往很难满足家长的要求。家长对于早教的要求是非常个人化的,而机构的教学模式却不一定能顾全所有。

建议国家卫计委和教育部建立专业监管机构,对早教机构进行规范。



打击黑宽带 需建立行业标准

通信专家
项立刚

很多消费者反映,宽带方面最大的乱象就是网速达不到自己购买的带宽速度。其实现在普通家庭使用的宽带都不是独享的,而是跟其他用户共享。以10兆宽带为例,运营商对普通家庭的收费可能一年只有几百元,但是对企业、政府等的收费达到每年5000元,这是因为5000元购买的宽带是独享的,而普通家庭购买的宽带是共享的,所谓的10兆,是只有使用人数最少、网络速度最快的时候才能达到。

不过,虽然宽带共享是正常现象,但是共享多少个家庭并没有真正的国家标准,目前只能凭运营商的良心,因此也滋生了黑宽带。

鉴于没有国家标准的行业现象,为了保护消费者的利益,政府或者行业应该制定规则了。



垄断是汽车维修 面临的首要问题

汽车专家
贾新光

汽车零部件、汽车修理费用昂贵是汽车消费维权的困难,根子还是垄断,比如业内一直诟病的《品牌销售管理办法》,其核心就是建立排他性的汽车销售和服务体系,排除了竞争,形成了垄断,消费者的权益受到极大的损害。另外,汽车零部件供应的渠道垄断导致品牌零部件只能在4S店里卖,再加之目前汽车制造质量的提升,导致汽车修理量很小,因此汽车修理厂家一旦逮着机会就绝不放过。

消费者权益保护,不仅要靠消费者拿起法律武器自己维护,也要靠相关政府管理部门加强监管。但目前监管的力度不够,监管主动性不强,特别是日常监管非常薄弱。市场监管部门要创新监管思路,完善监管机制,坚持依法行政、依法监管。



家电维修收费乱 源于规定难落地

中怡康市场研究公司总监
左延鹊

手机也好,家用电器也好,消费电子行业已经成为消费者维权重灾区。在中消协2015年统计结果中,消费电子投诉占比高达1/3,在所有消费者投诉品类中排名第一。

至于家电价格混乱,主要就来自于售后维修环节,售后维修收费主要由三方面组成。第一个是服务收费,第二个是更换配件材料费用,第三个是真正的维修费。而在市场维修的定价权上,国家并没有统一的标准,仅出台了两项规定,第一个是发改委出台的家用电器维修明码标价的规定,这个规定是在2006年开始实施,还有一个是商务部门出台的服务管理办法。但在执行环节,仍存在市场商家说多少就是多少的现象,收费十分不透明。



艺术品交易规定 是解决根本

国际版权交易中心艺术家业务
副总经理 徐联军

近年来,不断刷新拍卖纪录的艺术品成交让这一市场看似一片繁荣,随着艺术资本化的到来,艺术品作为文化载体已变身为高额利润的代名词,其高回报率也不断吸引着大量来艺术品市场“圈钱”的从业者,资本介入也加剧凸显了艺术品价格的乱象。

利用艺术品投资噱头,误导消费者参与艺术品投资炒作。一些不合规的经营机构以艺术品投资、艺术品权益投资等方式吸引社会消费者投资资金,由于违规操作,不避风险,往往给消费者带来重大损失。

文化部修订的《艺术品经营管理办法》即将施行。这一办法将针对艺术品市场存在的制假售假、虚假鉴定、虚高评估、交易不透明等问题以及近年来艺术品网络化、金融化趋势明显等现象,做出相关监管。



心理、口腔医疗 监管责任应明确

北京鼎臣医药管理咨询中心
负责人 史立臣

我们可以看到,不管是心理治疗还是口腔治疗,很多机构的价格都高得离谱。

在心理治疗市场,价格出现两极分化,医院的价格每个小时只有几十元,而私人心理治疗机构的价格可以飙升到每小时几百元甚至几千元。心理医生行业价格乱的原因在于行业处于交叉管理,心理医生的资质由人社部发放,而诊所由卫计委管理,在工商部门拿到执照后就能营业,此外没有行业协会,没有监管,出现了标准的缺失。

而在口腔治疗市场,除了公立医院明码标价,社会口腔治疗机构和私人诊所的价格也很高,同种服务的最高差价能达到几千元,这同样是因为国家并没有对其价格做出相关规定。



买钻石要留存证书 确保自身权益

黄金钱包首席研究员
肖磊

由于钻石的定价标准不透明,各个商家的报价相差甚远,消费者往往容易陷入商家的营销圈套中。

目前国内钻石市场并不是一个垄断市场,企业比较多,行业竞争大,市场比较混乱,导致钻石行业各商家的报价不统一,钻石价格真假难辨。此外,钻石行业还存在假钻石、切工不到位投资价值下滑、纯度不够以次充好、对重量做手脚等乱象。比如,一个实际0.746克拉的钻石,商家会选择把第三个千位数四舍五入,最后标注的重量是0.75克拉。

希望消费者在购买钻石时留存证书,以确保自身权益。另外,目前钻石归类于首饰,并没有统一的三包,换和退的可能性不大。希望政府在这方面出相关规定,强制法规,执行三包。



仅靠自律难遏制 手游乱收费

易观智库研究总监、高级分析师
张旭

按键置于手游界面尽可能显著的位置、刻意降低用户对手游价格敏感度等都是目前手机游戏行业诱导用户消费的方式,而事实上,用户很可能是无意承担这些费用。当然,用户在游戏过程中需要保持谨慎,选择不接受诱惑,但是这并不能治本,而且将直接影响用户的娱乐体验。因此遏制手游乱收费的重点还是要放在降低诱导消费成功率上,比如说要求手游企业在付费过程中二次确认,填密码或者填验证码的形式均可,只要是把支付链条拉长,就会有效减少用户的冲动消费。此外,以上情况也同时发生在网络虚拟道具定价上,虚拟物品的价格及收费方式等亟待一个健全的体系和纲领去规范,行业需要更加严格的监管把控。

北京商报记者 钱瑜 孙昊天