



2021 年消费维权年主题

守护安全 畅通消费

家电品牌官网被假冒 直播带货良莠不齐 健身房消费者维权困难重重

市消保委点评十大投诉典型问题

1 不法商家假冒家电品牌官网,消费者被收取高额维修费

遇到家电出现问题,消费者一般习惯在网上查询品牌家电维修电话、官网等,然而网上检索中很容易出现一些域名和品牌名极其相似的假冒品牌官网。一旦消费者拨打页面电话要求上门维修,便会被收取高额维修费。如,2020 年有消费者投诉反映,上海互瑞实业有限公司涉嫌假冒某家电品牌官网,误导消费者。

【消保委观点及建议】

市消保委呼吁,相关互联网企业对所推广的项目加强审核,积极探索以诚信替代竞价排名的公平机制。同时也提醒消费者:一是查看网站是否进行 ICP 公示,并通过工信部查询相关 ICP 备案信息,从而甄别是否为正规网站;二是查询家电维修企业时,可登陆消保委官网“www.315.sh.cn”的“消保委帮您忙”栏目查询;三是维修前核实上门服务人员身份信息,明确具体收费项目及服务标准;维修后,及时索取单据和正规发票。

2 低价体验被诱惑入局,消费者遭遇重重套路

一些商家在短视频平台上向消费者推销、展示相关服务,并以低价吸引消费者。一旦消费者联系商家后,对方先是让消费者支付很低的价格,随后层层加码,最终向消费者收取高额费用。如 2020 年 12 月,消费者小李、小景投诉反映,通过某短视频平台看到“艳域东方古装摄影”19.9 元的体验活动,实际报名后,影楼工作人员设置重重套路,不断诱导升级服务,累计服务费用高达 2 万余元。

【消保委观点及建议】

市消保委敦促商家依法诚信经营,遵守商业道德,承担社会责任;相关行业强化自我规范、自我约束;相关短视频平台从严审核广告入驻商家,并设置便捷的反馈通道定期清理不法商家。同时也提醒消费者,对于低价销售要保持清醒的头脑,根据自身消费能力理性消费,对于商家事后诱导、套路消费的情况,及时向消保委或行政部门反映。

3 直播带货良莠不齐,“噱头”还是“物美价廉”消费者难分辨

如今直播带货非常普遍,然而直播带货也存在鱼龙混杂的情况,价廉物美很有可能是噱头。如,消保委在快手平台“优米佳家纺”直播间模拟消费者购买了一款 299 元的粉色“平板羽绒被”,主播直播时宣称“是鸭绒的,每一丝都是绒”,到货后经检测,该款羽绒被的绒子含量仅为 4.4%,与国家相关标准中对羽绒被的定义严重不符,市消保委已敦促快手平台对该商铺予以严肃处理。

【消保委观点及建议】

2020 年 6 月中国广告协会发布《网络直播营销行为规范》;同年 11 月国家市场监管总局也发布了《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》。相信随着相关规则的落地落实,直播带货营销新业态能更加健康有序发展。在此,市消保委也提醒消费者,通过直播带货购买商品或服务:一是选择规模较大、信誉度较高的平台;二是不要盲目相信主播的宣传承诺,避免冲动消费;三是及时截图保存商家公示信息、宣传承诺、聊天记录、购物记录等。

4 快递末端投递服务不规范,加盟模式管理存在短板

疫情期间,消费者纷纷选择网上购物,由此也引发了快递末端投递服务不规范的相关投诉。2020 年,市消保委

共受理上海韵达货运有限公司投诉 475 件,涉及未经消费者同意擅自将快递投入驿站、快递柜以及未经同意将快递随意丢弃在门口导致快递灭损丢失的情况。个别消费者反映,在沟通过程中还遭到公司工作人员的谩骂。

【消保委观点及建议】

《快递暂行条例》明确规定:“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。”在此,市消保委敦促快递公司采取切实有效措施,依法履行快递服务合同。同时也提醒消费者,遇到相关问题及时向邮政部门或消保委投诉反映。

5 酒店住宿、文娱票务低价预售,消费者预约难、退款难

现在很多企业通过微信公众号、手机 APP 低价售卖酒店住宿或文娱票务产品,消费者购买后,需要提前预约方可使用。然而,一些消费者会遭遇多次预约不成功、申请退款受阻的情况。如,2020 年市消保委共受理上海绘享网络科技有限公司(彩贝壳)投诉 800 余件,酒店住宿、文娱票务产品的问题较为突出。

【消保委观点及建议】

对于预售产品,产品销售数量、实际可供预约数量等信息对消费者而言十分重要。比如酒店将房间同时售卖给 100 名、1000 名、甚至 10000 名消费者,预约成功率是完全不同的。因此,消保委认为保障消费者的知情权、选择权对于预售类产品十分重要。此外,有些企业还通过格式条款限制,排除了消费者在多次预约不成情况下的退款权利。在此,市消保委提醒消费者注意购买预售类产品可能会出现预约不上或退款难的情况。同时,建议相关企业:一是明确告知消费者产品销售数量、实际可供预约数量、预约动态等信息;二是更改服务规则及条款,保障消费者合理的退款权利。

6 健身房靠空头承诺卖卡,消费者欲维权困难重重

近年来,健身逐渐成为消费者推崇的健康生活新方式。有的健身公司售卡时向消费者作出“游泳池即将开放”等承诺诱导办卡,事后却拒不兑现。消费者要求退款也十分困难。如,2020 年市消保委共受理 30 余件关于上海锐樊健身服务有限公司的投诉。消费者反映的问题涉及卖卡时承诺开放游泳池而后一直无法提供相关服务、门店关门却不给退卡等。

【消保委观点及建议】

市消保委联合市市场监管局、市体育局、市健身健美协会制定了《上海市体育健身行业会员服务示范合同(2021 版)》,设置“七天冷静期”,明确了退卡(退费)情形,对违约责任及合同解除作出详细规定。在此,市消保委也提醒消费者:谨慎选择未实际经营的健身场所,务必查看健身机构证照是否齐全有效,可登陆“上海市单用途预付消费卡协同监管服务平台”查看企业是否实现信息对接,应签署《会员示范合同》并将口头宣传和承诺在合同条款中予以明确。

7 长租公寓经营异常引发连锁反应,消费者陷多边纠纷困局

长租公寓平台一次性获取消费者预付租金,却不将租金一次性给付房东,一旦资金链断裂,租客面临租金押金难退回、仍要偿还贷款等问题;此外,房东也因收不到租金,要求租客搬离。2020 年,市消保委受理长租公寓相关投诉 3000 余件,其中涉及紫梧桐(上海)公寓管理有限公司(蛋壳公寓)的投诉达到 1368 件。

【消保委观点及建议】

今年 2 月 4 日,市住建委、市市场监管局、市房管局等 10 部门发布了《关于进一步整顿规范本市住房租赁市场秩序的实施意见》,对“不得强迫或以租金优惠等名义诱导承租人一次性支付三个月以上租金”“住房租赁机构应开立资金监管账户”“推行房源信息核验”“推行从业人员实名信息卡制度”等作了规定,进一步整顿住房租赁市场秩序。相信此后长租公寓隐藏的风险问题将得以遏制,长租公寓行业也能更加持续、健康发展。

8 家长不知情未成年人充值网游,要求退款遭遇“高门槛”

2020 年,市消保委共受理网络游戏未成年人充值退款类投诉 580 余件,其中涉及未成年人在上海巨人网络科技有限公司的“球球大作战”游戏中充值的有 60 余件,家长要求退款,大都遭遇拒绝。

【消保委观点及建议】

最高院《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》明确规定:“限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网络付费游戏或者网络直播平台‘打赏’等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项,监护人请求网络服务提供者返还款项的,人民法院应予以支持。”在此,市消保委建议相关游戏公司,履行社会责任;在游戏内设置相关交易限额、严控游戏时间、实行安全验证等。同时,也提醒家长履行好监护责任,加强对未成年人健康合理使用网络游戏的教育与引导。

9 购买的产品“能升值”,警惕商家“销售套路”

一些商家以产品具有“稀缺性”,可以“保值”“升值”来吸引消费者购买,但实物与商家宣传并不相符。如 2020 年 12 月,市消保委共受理上海摩度网络科技有限公司相关投诉 655 件,反映该公司售卖的木质手串,预约时宣传会涨价且“支持 7 天无理由退换货”,下单后一直不发货,退款通道被关闭,公众号也被封。

【消保委观点及建议】

在此,市消保委提醒消费者:艺术收藏品的价值随市场波动较大,不要轻信产品具有收藏价值的宣传,警惕商家营造假象。消费者选择收藏品时要格外谨慎、结合需求、理性消费,如遇商家通过微信公众号等形式预售产品,消费者也要多留心眼,仔细核实查验商家的注册信息,保留相关的服务承诺,留存证据,方便维权。

10 二手车平台急于承担责任,消费者贷款容易解除抵押难

一些二手车交易平台,会通过向消费者提供贷款通道业务从中牟利。消费者办理贷款时,通常对实际提供贷款的公司并不熟悉,因此想要解除抵押,只能找二手车平台。这种“背对背”的情况下,消费者解除抵押就会遭遇重重困难。如,2020 年,市消保委共受理优信二手车相关投诉 40 余件,诸如未事先约定就单方面加收手续费、以各种理由拖延推诿办理等。

【消保委观点及建议】

市消保委敦促相关平台:一是恪守诚信经营、依法经营的原则,积极配合消费者办理解除抵押等手续;二是和消费者签署合同前,要清晰、显著地告知消费者相关的权利义务及重要信息,尤其是贷款提供方式以及办理解押手续的方法、程序等;同时,市消保委也提醒消费者,网上贷款购买二手车要格外谨慎,务必了解细节、看清合同规则后再付款,并及时保存电子合同以便维权。