



升级消费体验，让消费者更安全、更温暖

中消协发布《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》 如何应对新业态消费纠纷

□法治报记者徐慧

直播带货、网络游戏、校外培训……日前，中国消费者协会发布《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》。去年，全国消协组织共受理消费者投诉 982249 件，解决 749317 件，投诉解决率 76.29%，为消费者挽回经济损失 156393 万元。

报告显示，当前直播带货、在线教育等新消费模式不断涌现，网络游戏、在线视频等娱乐消费日渐增多，由于交易参与主体多、法律关系复杂等原因，相关投诉亟需引起各方重视。

网购直播带货 问题多

2020 年因受疫情影响，网红直播成为网络购物的发力点。消费者投诉的主要问题有：部分主播存在夸大或虚假宣传等问题；一些电商经营者拖延或拒不履行合同约定；有些电商经营者不承担售后服务义务；网购协议暗藏不公平格式条款，消费者往往未加关注或不能完全理解协议的具体内容，导致后期维权陷入被动；个人信息泄露，商家促销短信不胜其烦。

中消协建议：

《电子商务法》《消费者权益保护法》《广告法》《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等法律规定对电子商务经营者责任有明确规定，直播平台、带货主播、平台内经营者等各方主体应依法落实相应义务，切实承担对消费者的责任。建议有关政府部门加大对直播平台、主播、经营者的审核、监管力度，明确直播带货视频的保存期限，相关主体的证据提供义务；强化直播平台责任，加强对不法直播行为的查处，完善信用惩戒措施，对严重违法的责任主体实施市场禁入。对于直播购物，消费者要避免盲目凑单，拒绝私下转账，慎用专拍链接，防范网购骗局。

视频网游充值 纠纷多

在线视频、网络游戏纠纷方面，消费者投诉的主要问题有：购买视频网站会员后，观看热门影视剧仍需单独付费；一些视频 APP 推出免费试用活动，到期默认自动续费，消费者忘记关闭或在不知情的情况下被扣费；未成年人大额充值纠纷多，家长要求退款难；网络游戏经营者利用不公平规定，侵害消费者选择权、财产权；网络游戏道具抽奖概率不明，引发消费者群体投诉。

中消协建议：

网络视频平台提供会员服务应诚信经营，一次性告知会员权益和收费标准，不应在收费后另行限制会员权益，额外收取事先未予明示的费用。直播平台、网络游戏经营者应严格落实未成年人登录、充值、防沉迷等要求，开发有利于未成年人成长和树立正确价值观的节目、游戏。家长也要尽到监护责任，向孩子传递合理消费观，加强银行卡绑定、账户信息查询和支付密码管理。发生不明大额充值情况，及时查明原因，收集账户消费明细、监护人不知情的证据、未成年人与经营者的聊天记录等，依法投诉维权，或向法院起诉。

校外培训机构 “跑路”多

受新冠肺炎疫情影响，2020 年线下教育培训机构受到较大冲击，在线教育培训机构发展加速。消费者投诉的主要问题有：培训机构频频倒闭、跑路，没有善后措施；培训内容质量参差不齐，与合同约定不符，课程缩水，师资不稳定；培训机构虚假宣传或虚假承诺；培训机构资质不健全，甚至没有相应资质；服务合同含有不公平格式条款，消费者退款难；线下培训转线上，单方变更服务协议；培训机构乱收费，不开具正规发票；部分培训机构诱导消费者办理“培训贷”。

中消协建议：

校外培训机构应严格执行《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》等规定，杜绝虚假宣传，严格履行约定，执行收费政策，加强预付费管理，做好安全保障，妥善化解纠纷。建议有关政府部门严格审批管理，完善准入退出制度，对于涉嫌虚假宣传、无资质经营、超限或变相多收费、存在安全隐患的校外培训机构加大惩戒力度，依法严肃处理。消费者要慎选培训机构，详查证照资质，细化合同约定，不要听信口头承诺，不要一次性预交全部费用，谨慎办理“培训贷”。



初心为善，普惠客户 ——吴善律所的奋斗与愿景

步入上海吴善律师事务所的会客室，首先映入眼帘的是落地窗外的现代都市景观画卷，高架轻轨纵横交错，车水马龙，高楼林立，中心城区的产业聚集型商务楼宇尽收眼底，往来熙熙攘攘，都是有梦想的人。吴中路 8 号锦辉大厦 16 层 1603-1607 室，是上海吴善律师事务所之所在，也聚集了一群有梦想的青年律师。

律所墙上镌刻着大大的草书“吴”字，笔势雄健，宛若红日初升，朝气蓬勃。书法大家之作，传情达意而不失雍容，总能让观者感受到汉字作为象形文字特有的美学魅力。

当被问及律所命名的缘由，律所主任朱翊笑称：“‘吴’是旭日东升，光芒四射，希望我们的法律服务惠及越来越多人，有‘日’有‘天’，是每天都要把做律师的初心放在第一位，‘善’嘛，善待所有客户，牢记法律是良善的艺术。”

虽说律所新近成立，但一支精干的律师团队已初具规模，业务拓展也有声有色，不仅被多家企业聘为法律顾问单位，而且每天都有个人客户上门咨询、委托代理案件。

吴善律所的律师都毕业于华东政法大学等著名法学院院校，出自上海市郑传本律师事务所、上海东方正义律师事务所等沪上知名律所，兼具理论素养与实务经验，尤其三位合伙人更是各擅胜场。

朱律师近年来妥善处理了上海烟草与申花当家球星曹贇定肖像权纠纷、21 世纪传媒公司强迫交易等案，名动一时，现任上海市律师协会调解业务委员会委员，专攻商事纠纷仲裁调解领域，而且还是上海市中共党史学会会员、中国国际电视台“热点”栏目特邀嘉宾，被视为专家型学术型律师。

执行主任李佳雨律师参与办理过润方公司与市一

建建设工程施工合同纠纷仲裁案、农业银行某分行大额票据纠纷等案，现在是上海市中共党史学会会员，还是上海电视台 money talks 栏目特约嘉宾，专业又幽默，颇有人气。

另一位合伙人文国飞律师曾常年为梅赛德斯汽车金融公司、幸福人寿保险公司等单位提供专业法律服务，承办过杨某涉嫌出售增值税专用发票、飙升（国际）贸易公司借贷纠纷、谷某与某区政府征收补偿纠纷等疑难案件。

“对人要能够共情，有基于理解的温情，我们这一点比较一致，所以才会走到一起”朱律师一再提到“情怀”。

有趣的是，三位律师先后被全国首家以处理金融商事纠纷为主业的调解机构——上海银行业纠纷调解中心聘任为调解员，日常办案之余为调解中心及其对接法院处理了大量金融借款、融资租赁、投资理财等纠纷，涉案方包括租赁业、资产管理行业的好几家头部企业，有的案子标的额数以亿计，有赖于吴善律师的努力，得以省下巨额诉讼费用。

受疫情影响，整体经济增长势头减缓。“金融企业和金融消费者各有难处，处境都很不容易。虽然现在案子多，人手不足，但我要求



所里每月至少要调解二十件”。其实，调解中心是不收取调解费用的，朱律师的坚持完全是出于对公益情怀的坚守。

正是出于同样的情怀，在朱律师支持下，李律师与文律师应邀出任中华遗嘱库义工，为面向老年人的公益项目提供专业服务。

“功利心要不得，律师光惦记赚钱，那跟旧社会的讼棍有什么区别？多参与公益，为社会多些担当，公众看到律师的社会责任感，行业形象提升了，对法治建设有好处。”

目前，企业客户的纠纷案件是吴善律所的业务重心，办案之外，少不了帮助客户化解管理上的风险点，提高合规化水平，参与商务合作活动，就其业务出具法律意见。但朱律师认为，不能止步于此，客户需要更深入更有针对性的法律服务，这才是吴善未来的“招牌菜”。

“很多律师对客户还是关心得太少。要知道，不少企业家朋友全身心投入事业，疏于家庭事务管理，一旦后院起火，势必影响事业发展。企业家冲锋在市场经济第一线，他们需要有人解决后顾之忧。”

有鉴于此，吴善律所特意为企业家提供家庭资产配置、遗产规划、税务处理等个性化专项服务，确保客户妥善安排企业事务与家庭事务，有效防范潜在法律风险。

“这一块是蓝海，我们已经在行动了，不光为企业家朋友解决事业上的法律问题，而且还要让他们的生活规划从律师的服务中获益。我们选择做‘管家’型律师，希望将来这会是我们的标签。”

不忘初心，以客户为本，兼济公益，让大众体验充满善意和温情的法律服务——这是吴善律所的愿景，我们有理由报以期待。