



提振消费信心

上海市消费者权益保护委员会

2022年市消保委通过梳理投诉和相关消费调查发现：

消费者权益保护需关注九大问题

1 106短信鱼龙混杂，消费者识别难

市消保委在调查中发现，76%的消费者经常收到“106”开头的垃圾短信。点击短信进入链接，可能被不法商家套取个人信息、落入高利贷陷阱，甚至链接到钓鱼网站，获取消费者敏感信息，盗取消费者账户资金等。

消保委建议：一是运营商在发送 106 短信时主动标注发送者实名；二是主管部门制定出台部门规章，要求在 106 短信内容中强制标注发送者实名，以保护消费者合法权益。

2 医美争议消费者面临举证难困境

消费者反映，其通过一家美容院老板介绍，花费 40 余万元在某医疗美容诊所进行了面部提拉及双眼皮手术，并将大部分款项以现金形式付给美容院老板由其代收，术后发现眉毛不见了，且面部僵硬，疼痛，眼睛怕光、难睁开，其多次与诊所沟通无果，要求提供病历及发票，但对方始终拖延推诿。

对此，消保委认为，经营者应保障消费者的知情权和选择权，向消费者提供细化的合同事项、收费清单、承诺效果、前后对比照片等，并鼓励经营者设置冷静期条款、加强档案保存管理等。同时，建议将医疗美容纳入消费者权益保护范畴，通过立法立规的形式，加强顶层设计。

3 未成年人网游充值退款难举证难

有消费者投诉称，家中 10 岁孩子使用家里 70 多岁老人的身份证注册登录某款游戏，半年内累计充值了 1.2 万元，后续联系游戏公司退款未果。

对此，消保委建议：一是游戏公司应对大额连续交易设定交易限额、设置提示提醒、实行人脸识别等安全验证，加强前端管控，并采取有效措施对用户画像予以甄别；二是支付通道、设备应用商店等对于面向低龄人群的游戏采用二次确认机制；三是家长应切实履行监护责任，同时注意保管好银行卡、身份证等证件信息。

4 超低价引流营销需谨慎

有消费者反映，在某平台入驻的商家直播间付款 0.01 元抢购了一款压力锅，后续商家一直没有发货，却提供了与消费者地址不符的物流订单号，疑似虚假发货。

2022 年，市消保委共受理消费者投诉 32 万余件，通过投诉梳理和相关消费调查，结合消费市场发展趋势，总结出以下问题，建议社会各界加以关注。

在此，消保委敦促经营者：一是诚信履约是经营之道，在享受大流量转化高经济效益的同时，也要切实兑现相关承诺；二是直播平台要加强合规管理，加大对入驻商户的监督、管控和规范。同时，消保委提醒消费者，“天上不会掉馅饼”，对于超低价抢购活动要谨慎对待，科学理性消费。

5 快递末端服务不规范

近年来，快递服务行业蓬勃发展，相关投诉明显增长。有消费者反映，他是位 70 多岁的老人，某快递公司未经他同意就将快递放在距他家 2 公里之外的一家驿站，自行前往还要坐公交车，十分不便。

在此，消保委敦促经营者：一是严格依照《快递暂行条例》等法律法规规定，切实履行合同约定；二是网购平台应协同快递公司确保快递配送到与消费者约定的地点，不得利用平台优势，如默认设置投递到驿站、快递柜等损害消费者合法权益。同时，消保委也建议快递行业细化服务标准、规范工作制度，进一步提升快递服务品质。

6 智能客服不智能

有消费者反映，其使用某款共享单车 APP，途中需要临时停车，后续再来到车辆旁时发现车子不能解锁，消费者随即在 APP 的“助力车客服”页面反映相关情况，一直是系统自动回复，虽提示“请咨询在线人工客服结束订单”，但在消费者输入“转人工客服”后，依旧无法联系到人工客服，消费者尝试拨打企业售后电话，也一直没有客服应答。

对此，消保委认为，智能客服不应成为经营者与消费者正常沟通的“拦路虎”。经营者要不断提高人工智能化水平，高效回应消费者诉求；如果经营者现有技术手段不完善的，也不能摒弃人工客服通道，要合理配备客服人员。

7 消费者网络虚拟财产权益不容忽视

有消费者在某平台抢到了满减优惠券，显示全场通用。第二天，消费者准备使用该优惠券时却发现已被平台收回。消费者向平台反映后，平台又重新发放了一张优惠券，但限定仅限药品专区使用，且不能叠加其他优惠。又如，某网游公司关停国内多款游戏服务器，导致消费者虚拟财产无法使用，引发社会广泛关注。

对此，消保委认为：一是经营者应诚信守约，向消费者作出的“赠送优惠券承诺”不得未经消费者同意随意变更合同条款；二是经营者对于消费者投入的时间成本、精力成本以及感情投入等形成的无形财产，不得随意处置；三是建议相关部门积极探索，填补法律空白，加强对消费者网络虚拟财产、数据权益保护领域的研究。

8 智能产品后续服务保障待提高

有消费者反映，其于 2022 年 1 月付款 3488 元购买了某品牌智能吸奶器，用了 3 个月发现密封条不密封导致漏水，联系品牌方处理，品牌方随后寄送 2 次配件让消费者自行安装，消费者也不会安装，好不容易装上了，相关问题仍未解决，消费者要求更换新品。

对此，消保委建议经营者：一是制定合理的“三包”期，尤其是对于本身不具备维修可能性的产品，要确保产品品质，做好售后；二是合理分配前期营销和后续服务的成本支出，制定人性化的售后服务政策；三是加强消费指导，如通过开设线下体验店、线上视频指导等方式帮助消费者了解产品功能，掌握使用方法和保养维护技巧。

9 宠物交易存乱象

消费者集中反映：通过线上平台购买宠物狗、宠物猫，没过几天，宠物就出现生病、死亡的情况，商家拒绝退款或更换。消费者上门维权时，商家态度蛮横。个别宠物服务公司以不同身份开展经营活动，惯用销售“星期宠”且拒不承担的伎俩牟利。

对此，消保委建议：一是加快构建宠物行业经营者信用评级机制，将违法违规情节严重、多次严重侵害消费者合法权益的商家列入黑名单；二是加强多部门协同联动，对商家的违法违规行为加大打击力度。同时，消保委也提醒消费者，避免通过网络渠道购买宠物，最好实地上门查看宠物品相，并索要交易凭证、检疫报告、疫苗证明等书面材料。

(上接 4 版)

运用 约谈追踪方式， 疏解矛盾压力

在消费领域，约谈是一种较为普遍的监管方式，因程序简化、效率提升等优势，成为有关部门的首选。面对消费市场突出的侵权现象，上海市消保委充分运用约谈这一前置程序，督促企业规范自身行为，疏解矛盾压力，回应消费者热

切关注和期待。

比如，经过多次磋商，在市消保委的指导下，某品牌完善了在中国大陆地区的退换货政策和相关流程，其中包括了“14 天内免费更换承诺”“有关商品质量问题的解决”“非人为损坏或非正常穿着磨损的终身免费维修服务承诺”，重新编写了“某品牌中国大陆地区退换货服务承诺”。该服务承诺获得某品牌境外总部认同，并在中国大陆地区所有线下专门店同步投入使用。

服务 人民群众， 为 32 万消费者解决急难愁

2022 年，上海全市消保委共受理消费者投诉 326863 件，同比增长 40.7%，涉及商品和服务总额 13.9 亿元。按投诉类别分，商品类投诉 149672 件，占投诉总量的 45.6%，其中服装鞋帽、家居用品、家用电器居商品类投诉前三位。服务类投诉 178278 件，占投诉总量的 54.4%，其中互联网服务、社会服务、交通运输位居服务类投诉前三位。

从主要问题上，主要集中在智能家居家电、快递服务、教培退款、网络游戏、新能源汽车、医美服务、直播带

货、宠物消费等 8 个方面。

在疫情特殊时期，全年受理涉疫投诉 10573 件，调解成功率达 90.8%；投诉联网企业总量增至 388 家，共处理投诉 182376 件，占同期受理投诉总量的 55.8%；市区联动、妥善化解群体性消费纠纷 35 起。

结合消费热点和民生需求，全市消保委 2022 年共开展 9 项消费调查，针对 15 大类 289 件商品进行比较试验，向有关行政部门移送违法违规线索 4 条；完成“短平快”消保委评测 41 项，为市民提供具有价值的消费建议。同时，完成 2 部法律法规的意见征求反馈；主办市政协提案 1 件，会办市人大代表建议 3 件、市政协提案 3 件，为上海继续提升消费者权益保护能力，提供具有长效性的制度化建议。

展望 未来， 打造高品质营商与消费环境

立足当下，展望未来。上海将整体性思考和谋划工作的重点和方向，关注网购、预付、智能、绿色、健康等消费领域，关注老人、婴幼儿、未成年人等重点人群，代表消费者力陈观点主张，推进问题解决、推动提质升级。

针对消费者反映强烈、社会关注度高的具有典型性、普遍性的问题，综合运用提醒、约谈、劝谕、点评等方式方法，疏解矛盾压力。同时，加大对消费者“急难愁盼”的梳理，进一步拓展监督的广度、推进监督的深度、提升监督的力度，形成具有前瞻性、可操作性的研究成果，探索成果应用的路径和方法，打通维权堵点、消除瓶颈制约。

在涉及广大消费者权益的公益诉讼上，市消保委今年将会同法院、检察院、第三方检测机构、律所实现公益诉讼常态化，运用好职责“工具箱”，发现行业普遍性问题，对细分领域进行梳理分析，向侵害消费者合法权益的不法商家开展公益诉讼。依托于上海市消保基金会，确保公益诉讼的惩罚性赔偿金全部用于消费者权益保护事业，让不法商家为扰乱竞争的行为付出足够的成本。

新的一年，上海将从消费市场实际与消费发展趋势出发，努力发挥消保委的平台作用，为联系市场主体、联动政府部门、维护消费秩序搭台服务，促进形成良性的对话协商机制，打造上海高品质的营商与消费环境，持续推动经济高质量发展。