



# 共筑满意消费

上海市消费者权益保护委员会

见习记者 王葳然

315前夕,记者从市消保委获悉,2024年,市消保委共受理消费者投诉27万余件,通过梳理,结合消费市场发展趋势,总结出消费者权益保护领域值得注意的八个问题。

## 一、“先用后付”支付方式服务不透明

在电子商务蓬勃发展的背景下,“先用后付”作为互联网销售过程中的新型支付方式逐渐普及。该方式由经营者先行向消费者发货,待确认收货后再行扣款,让消费者感受到交易的便捷度。但其本质为建立在消费信用基础上的信贷关系。

记者了解到,2024年市消保委系统共受理“先用后付”相关投诉2318件。消费者主要反映:一是自主选择权受限,如先用后付被设为默认支付方式或被“点开即开通”页面引导误触等;二是服务规则不够明晰,平台未明确告知消费者相关规则、法律风险等;三是取消方式过于隐蔽,需多级点开菜单才能关闭,个别未完成订单无法关闭等。

市消保委认为,“先用后付”支付模式在提升消费便利性的同时,需进一步规范以保障消费者权益。平台应当以显著方式告知消费者支付方式、违约后果及信用风险等,杜绝默认开通,充分保障消费者的知情权和选择权。对于自动扣款的情形,商家应当予以二次确认,同时设置简单便捷的取消通道,便于消费者随时关闭服务。消费者应当及时关注订单和支付信息,合理规划消费。

## 二、预付式消费资金安全存风险

当前,预付式消费已经成为消费市场的重要商业运营模式,该模式在让消费者享受一定折扣和优惠的同时,也能让经营者快速筹集资金、锁定客源,但由于信息不对称和款项无担保,也会使消费者预付资金处于风险之中。2024年市消保委系统共受理预付式消费相关投诉19073件。争议主要集中在三个方面:一是资金安全存风险,商家突然关门、失联,消费者未使用的预付金额难以追讨;二是服务品质缩水,合同履行过程中出现商家服务降级、商品质量下降、无法预约等;三是扣费、计费不清晰,拒绝合理退费。

市消保委提出,提升预付式消费资金安全系数,需要进一步加强规范和管理,如明确预收资金和使用期限上限,建立第三方资金存管制度,从根本上提升预收资金的安全防护水平;同时,应当完善信用惩戒体系,将恶意违约主体纳入失信名单实施联合惩戒、严厉处罚,并积极制定、推广更多预付式消费

去年全市消保委系统共受理27万余件消费者投诉

# 值得注意的八个问题 消费者权益保护领域

领域内的示范合同,促进相关消费市场规模健康发展。

## 三、直播间、小程序虚假营销问题突出

线上消费市场活跃,消费者网购需求持续释放,线上购物也拓展至直播间、小程序等新场景,为消费者带来全新的购物体验。与此同时,相关投诉明显增长。2024年市消保委系统共受理直播间、小程序相关投诉11213件。消费者主要反映:一是虚假营销,商家、主播通过虚构事实、剧情演绎、刷单炒信、流量造假等方式,诱导或误导消费者下单;二是质量不佳,所售商品存在瑕疵、破损等情况;三是售后缺位,商家不履行“七天无理由退换货”、售后处置无响应等。

虚假营销不仅侵害消费者合法权益,还影响市场公平有序竞争。商家和主播应当规范营销行为,如实宣传、严把质量,并设置显著的售后渠道入口、合理配置客服等,方便消费者咨询反馈;平台应当压实审核责任,强化商家履约管理,对违约商家采取信用降级或清退等措施。同时,建议加大监管执法力度,建立完善行业规则,进一步规范商家、主播的网络交易行为。

## 四、宠物交易经营者诚信度缺失

伴随大众对宠物陪伴精神需求的增加,“宠物经济”持续升温,宠物和宠物用品市场规模不断扩大。去年市消保委系统共受理宠物、宠物医疗及周边服务相关投诉2015件。消费者主要反映:一是商家销售“星期宠”,消费者举证难、索赔难;二是商家存在虚假宣传、价格虚高行为,服务品质良莠不齐;三是售后服务不到位,出现问题时,商家推诿、拖延、拒不处理。

在宠物市场需求急剧扩大的当下,经营者诚信缺失问题突出。经营主体应当严守诚信底线,主动与消费者签署合同,并明确宠物出现染病或死亡时的责任划分。同时,建议制定相关法律法规和行业规范,从明确经营者资质要求、规范交易内容、强化宠物健康信息披露、制定行业服务标准、建立溯源管理体系、完善售后保障机制及构建信用评价体系等方面进行规制;相关部门要加强对宠物交易市场的监管力度,切实维护消费者合法权益,推动行业健康发展。

## 五、家电维修服务“小广告”“网站推荐信息”可信度较低

家电维修质量直接影响消费者的日常生活,由此引发的消费争议亟待关注。2024年市消保委系统受理电器修理服务相关投诉4100件。消费者主要反映:一是维修服务不透明,存在“小病大修”、反复维修等问题;二是社区“小广告”不可信,消费者难以找到靠谱维修服务商,市消保委暗访1003个“小广告”地址,虚假率高达98%;三是信息检索通道不畅,消费者查询品牌方售后电话,网站推荐信息存误导,实际遭遇“黑维修”等。

市消保委认为,家电维修行业应当倡导诚信经营、推动行业服务标准建设;相关部门应当建立长效监管机制,建立信用评级制度,重点整治社区违法广告及网络虚假信息。消保委也提醒广大消费者,选择家电维修服务需谨慎,要注意核实商户的资质和信誉情况,避免遭遇虚假维修和高价收费等陷阱。

## 六、“一番赏”抽奖新模式引发新问题

近年来,“一番赏”抽奖活动凭借其独特魅力在年轻消费群体中迅速走红。然而,这一新兴抽奖模式也引发一系列新的消费争议。消费者主要反映:奖品价值与实际价值不符,消费者所获奖品价值与活动宣传或预期存在较大差距;抽奖概率不透明,商家“混入假票”、“藏票”等;未成年人成瘾、攀比,家长发现后联系商家无法退款等。

“一番赏”抽奖新模式为消费者带来新消费体验的同时,相关服务亟待规范。经营者应当如实展示奖池内奖品的总量、各等级奖品的数量和价值、抽奖规则、参与条件等关键信息,并保证信息的真实性和完整性;线上抽奖平台应当切实履行社会责任,建立完善的未成

年人保护机制,如设置未成年人专属登录模式、实行消费金额分级管控、建立未成年人投诉快速响应通道等具体措施,从源头上防范未成年人沉迷风险。家庭、学校和社会应当形成合力,通过多种形式引导未成年人树立正确的消费观和价值观,培养理性消费意识,共同保护未成年人的网络权益和身心健康。

## 七、106短信频繁骚扰消费者

近年来,106短信频繁骚扰消费者的问题日益突出。2024年市消保委系统共受理个人信息相关投诉2541件,其中,消费者对106短信骚扰问题反映强烈,主要问题有:一是频繁收到大量营销短信,严重影响日常生活;二是骚扰短信难以屏蔽、拦截;三是信息被伪装成“退订”“官方通知”等形式,消费者难辨真假,误信点击链接后甚至造成财产损失等。

市消保委认为,106短信乱象损害消费者合法权益,应当引起相关部门和运营商的高度重视。电信运营商应当加强源头管理,严格审核106短信商资质,建立黑名单机制,并对群发短信异常的企业予以重点监控。同时,要进一步提升技术手段,开发智能过滤系统,精准拦截垃圾短信,守护消费者信息安全。相关部门应当明确规定106短信发送者需实名标注,并加强监管,严惩违法违规行,涉及诈骗的,应当予以严厉追责。

## 八、低价竞争带来的负面影响不容忽视

近年来,不少商家采取低于成本的价格销售商品,通过不断降价和“内卷式”竞争的方式抢占市场。低价竞争表面上给消费者带来了优惠,但从长远来看,其引发的一系列负面影响不容忽视,主要体现在:一是产品质量下降,持续的价格压力会迫使部分企业不得不降低产品质量或压缩服务成本,导致产品质量大打折扣;二是易引发不正当竞争,过度的价格竞争不仅破坏了市场的正常价格体系,也会导致同行之间的恶性竞争,如诋毁竞争对手、恶意举报等不正当竞争行为;三是行业转型升级受阻,企业转型升级需要在技术研发、设备更新、人才培养等方面投入大量资金,但在低价竞争的模式下,企业的利润微薄甚至亏损,无法承担转型升级所需的费用,最终将影响整个行业、产业的升级迭代和可持续性发展。

市消保委认为,无序的低价竞争不仅扰乱了市场秩序,还制约了产业升级,更损害了消费者的长远利益。打破“内卷式”低价竞争,需要推动竞争从价格竞争向技术升级转变,引导市场向更加健康有序的方向发展。企业应当打破低价的竞争观念,以更多好产品引领新的消费需求;平台应当进一步规范促销行为,保障商户自主经营权,建立恶意低价行为预警响应等机制,积极营造公平有序的网络消费环境;监管部门应当持续强化对低质低价的合规引导,加大对平台的监管和执法力度,优化平台经济领域竞争生态。