

15家长三角旅拍机构实地体验

卫生堪忧、隐形收费、修图失真

江苏省消保委近日发布旅拍消费调查报告。该报告基于4000份问卷及南京、苏州、扬州15家旅拍机构实地体验，指出旅拍行业在保持较高整体满意度的同时，卫生不规范、隐性消费、交付违约、纠纷处理低效、安全意识不足等问题突出，影响着消费者体验。

卫生隐患突出 隐性消费频发

报告显示，受访者对旅拍服务整体满意度较高，前期咨询的及时性与专业性、售后服务、照片交付、化妆及拍摄技术等环节满意率超七成，但化妆用品及服装的质量和清洁度满意度仅68.87%。此外，有28.92%的受访者遭遇过卫生问题，包括服装区卫生不过关、化妆品及工具未做到一客一用、化妆区域脏乱等。

线下体验调查也暴露出严峻问题，15家旅拍机构的化妆刷，在服务完上一位顾客后，均未更换或清洗消毒便直接用于下一位，存在交叉感染风险；五家店铺环境杂乱，杂物无序堆放、垃圾桶溢出未及时清理、地面清洁状况不达标；部分服装带有污渍和破损，却仍被提供给消费者使用，影响拍摄体验与健康安全。

除了卫生安全漏洞，隐性消费是旅拍行业长期存在的顽疾，成为消费者投诉的焦点。调查中，27.39%的受访者曾遭遇此类情况，其中，40.15%的受访者反映到店后发现套餐内可选服装、饰品、道具与样片差别大，被迫升级服装；33.33%的受访者遇到套餐样片的化

妆师或摄影师需额外收费的情况。此外，假睫毛、升级化妆品未提前告知收费、加片修片另收费等情况也较为普遍。

线下体验调查时，七家旅拍机构店内未公示价目表，仅在线上标注价目表或团购价格信息；个别机构存在实际价格与宣传不一致的现象，线上宣传页面标注“服装百套全场任选，无隐性消费”，到店后却告知汉服仅能免费试穿两件，超过需收每件15元的整理清洗费；有的机构线下精修单张价格比线上标示高5元。



图源：江苏省消保委



AI生图

效果低于预期 纠纷处理低效

在服务流程方面，部分旅拍机构服务“打折扣”，与消费者预期不符，引发不少消费者不满。26.76%的受访者反映拍摄流程太赶，实际服务时间明显少于商家承诺；25.1%的受访者表示拍摄或后期修片效果远低于预期；23.03%的受访者遭遇过照片延期交付。线下体验中，部分机构未给消费者预留充足选片时间，选片师在消费者删除照片时态度不耐烦，反复推销加片服务，导致选片过程仓促；有的机构线上承诺精修图当天交付，实际拍摄结束九天后，在消费者主动询问下才提供成片。

报告指出，旅拍机构在消费纠纷处置环节效率低下，进一步激化消费者的不满情绪。线上问卷数据显示，12.05%的受访者在旅拍时遭遇过消费纠纷，工作人员服务态度不佳、化妆造型未达预期是两大主因，占比均超三成。面对纠纷，

57.05%的受访者会选择与商家协商，36.93%会向交易平台投诉，30.08%选择向消保委等部门反映，但仍有12.24%的受访者选择放弃处理。

线下体验调查发现，部分机构处理纠纷态度消极，有体验员因精修图过于失真而要求重修，修图师完成后未主动交付，直至多天后体验员询问时才提供；体验员在发型制作过程中出现头皮持续疼痛的情况，向造型师反馈后仅得到“做发型本就会痛”的敷衍回应，服务方式未得到及时调整。

针对调查发现的问题，江苏省消保委呼吁多方凝聚合力规范行业发展。江苏省消保委同时提醒消费者，选择旅拍机构时要优先核查资质与口碑，不轻信商家口头承诺，要妥善留存合同、付款记录、宣传截图等凭证，遇到纠纷时可通过12315平台或向消保委投诉维权。

(来源：江苏省消保委)

消保委提醒

网购任天堂Switch游戏卡，警惕商家“刷机”陷阱

消保委：商家隐瞒关键信息，侵犯消费者知情权

□ 记者 章炜

承诺“可以正常使用”，到手却需“刷机”破解才能适配？近期，消费者张先生通过一家电商平台购买任天堂Switch游戏卡时遭遇消费陷阱，因商家隐瞒关键使用条件导致商品无法正常使用，退款要求遭拒后，他向上海市浦东新区消保委投诉维权。记者获悉，由于涉事商家拒不配合调解，此次纠纷未能达成和解，目前消保委已建议张先生通过法律途径维护合法权益。

据张先生反映，他通过平台上的一个商家选购Switch游戏卡，考虑到Switch游戏机存在国行版、海外版等不同版本，且不同版本可能存在兼容性问题，购买前他特意与商家客服详细确认，明确询问自己的主机版本是否可直接使用该游戏

卡。在得到客服“可以正常使用”的肯定答复后，张先生放心完成下单。

然而，收到商品后，张先生尝试使用时发现，该游戏卡根本无法在其游戏机上运行。他立即联系商家沟通，对方此时才告知，这款游戏卡需通过“刷机”（即非官方系统破解）才能适配使用。张先生表示，刷机不仅可能导致主机“变砖”（永久损坏），还会使主机失去官方保修服务，这与购买前商家“可以正常使用”的承诺严重不符，因此提出退款要求，但遭到商家明确拒绝。

消保委接到投诉后，第一时间联系涉事商家核实情况。商家承认张先生购买前确实咨询过游戏卡适配问题，但辩称自身“仅是经销商，对产品详情不清楚”，同时以“商品

页面已标注产品信息”“电子产品不适用七日无理由退货规定”为由，拒绝承担相关责任。

针对商家的辩解，消保委工作人员明确：经营者对消费者的具体询问负有如实告知义务，无论是故意隐瞒还是疏忽遗漏“需要刷机”这一关键使用条件，都已构成对消费者知情权的侵犯。工作人员多次与商家沟通协调，但商家始终拒不配合，最终调解以失败告终。

消保委指出，从法律层面来看，商家的行为已明确违反《消费者权益保护法》相关规定。张先生购买前主动确认商品兼容性，正是在依法行使自身的知情权。商家以“仅是经销商”为由推卸责任的主张无法成立，作为专业经营者，对所售商品的基本性能、使用要求等信息具备充分了解，是其应尽的基本经

营义务。

随着游戏消费市场的不断扩大，类似的游戏卡购买纠纷频发。为此，消保委特别提醒玩家，购买游戏卡类产品时需牢记注意事项：一是充分行使知情权，购买前主动询问商品兼容性、使用条件等影响购买决策的关键信息；二是认清“锁区”与版本差异，提前确认主机版本（如国行版、港版、日版等）与卡带对应区域，避免因版本不兼容产生问题；三是明确问清“直插”与“破解”要求，并对客服的肯定答复截图留存；四是警惕“刷机”风险，知晓刷机可能导致主机失去官方保修，甚至“变砖”的严重后果；五是注重证据留存，妥善保存聊天记录、商品页面截图等相关凭证，为后续可能的维权提供有力支撑。