



中消协发布2023年十大消费维权舆情热点

# 电商低俗带货、诱导消费等上榜

新华社电 中消协15日发布2023年十大消费维权舆情热点。这十大消费维权舆情热点涉及:

——**电商主播言行不当引发投诉。**个别主播团队抓住部分网友猎奇和“审丑”的心理,以女主播披头散发、装疯卖傻作为“节目效果”完成带货。还有一些主播与团队成员“打配合”,利用销售数据、直播弹幕、互动方式等诱导消费者下单购买商品。

——**民宿经营者被曝“涨价退单”“虚假地址”。**有消费者称其提前预订好的民宿遭到经营者以房租到期、重新装修等多种理由“退单”,实则是经营者想大幅涨价重签订单。有消费者发现,有的民宿在在线旅游平台上的地址并不准确,预订时定位为地标建筑旁,实则是在郊区;有的经营者要求下单以后才告知详细地址,消费者抵达后才发现实际环境与此前预订的民宿货不对板,落入消费“陷阱”。

——**餐饮商家不明确收费标准及服务内容。**有消费者称“一份价格不到18元的麻辣烫,包装费就要6元”,直呼遇到外卖包装“刺客”。个别连锁餐饮品牌使用厨师现场做菜的宣传图片,实际上是预制菜。还有部分餐饮商家要求消费者在扫码点餐时,必须关注公众号、授权向餐企提供个人信息。

——**“研学游”“低价游”欺骗诱导暗藏陷阱。**一些机构开办的研学

旅游团存在货不对板、流于形式、价格虚高,以及安全风险保障不到位等问题。一些旅游团存在“不合理低价游”问题,尤其是针对老年群体打出“低价游”“养生游”等旗号,暗藏诈骗陷阱。

——**车企售后服务停摆引发车主担忧。**2023年10月,威马汽车出现“网络服务停摆”,导致车主无法正常使用,虽然后续修复了网络服务,但车主的恐慌情绪并未消除。由于新能源汽车多为定制化智能设备,不具备通用性,车企一旦陷入经营困境,车主的售后服务就会面临重重障碍,乃至陷入售后无门的困境。

——**第三方测评“跑偏”干扰消费者。**中消协对12个互联网平台共计350家第三方测评账号进行体验式调查后发现,缺乏测评标准的主观性测评多,涉嫌商测一体、以商养测、虚假测评等问题。这类“变味”的第三方测评,非但不能帮助消费者作出正确判断,反而影响了正常的市场秩序,给消费者造成严重干扰。

——**知名品牌触碰食品安全底线。**“深圳一消费者投诉在某品牌奶茶中喝出三个标签”,某品牌火锅被博主曝出“假羊肉卷”,而商家在出现问题后,仅以一纸声明即息事宁人,难以获得消费者认可。

——**共享按摩椅及共享充电宝消费体验不佳。**有关共享按摩椅、共享充电宝等共享设备经营方在运营、

管理上不到位,消费者对“捆绑消费”不满。一些共享充电宝商家存在“好借难还”问题,如“虚假归还点”“充电宝归还失败3天后被扣99元”。

——**“生鲜灯”改变商品外观误导消费者。**一些商超及农贸市场商家利用“生鲜灯”给不新鲜、有瑕疵的农产品“美颜”误导消费者购买。市场监管总局发布食用农产品市场销售质量安全监督管理办法,给出明确回应,禁用“生鲜灯”给生鲜商品“美颜”。办法实施后,全国各地商超、市场陆续实现了“生鲜灯”的替换,保障了消费者的知情权、选择权。

——**精装房偷工减料引发业主维权。**有业主收房时发现,所谓的精装房不仅装修质量不及预期,甚至连水、电、地暖都无法正常使用,出现严重的漏水、墙皮开裂、地板空鼓等问题,感叹“交房变成维权的开始”。

中消协有关负责人表示,梳理2023年十大消费维权舆情热点,主要表现为三类问题。诱导消费、食品安全隐患等顽疾有所“抬头”;消费者“明明白白消费”的诉求未得到满足;部分经营者回应消费者维权诉求时,只急于平息一时的舆论风波,却没有拿出改进的实际举措。

中消协建议,保护消费者权益,要有力回应消费者惩治侵权商家的诉求,还需着重警惕相关事件所暴露的风险漏洞,形成监管合力,为提振消费创造良好环境。

## 快递只能上门投递? 最新回应来了

新华社电 新修订的《快递市场管理办法》于3月1日起正式施行,办法关于未经用户同意不得将快递送至驿站或快递柜等规定引发关注及热议。中国快递协会法律事务部主任丁红涛15日接受记者采访,介绍办法落实情况,回应社会关切。

丁红涛说,快递服务是民事履约行为,不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱,只要快递企业与用户协商一致,都是可以的。办法的最新规定,不是要求必须上门投递,而是针对经常出现的未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的情况,要求快递企业在投箱入站前征得用户同意。当然,征得同意的方式,不止人工打电话一种,也包括前置确认选项、智能语音呼叫等多种方式。

对于未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的,办法规定了对快递企业的处罚措施,包括警告、通报批评、可以并处罚款等。“相关处罚是针对快递企业的。”丁红涛介绍,邮政管理部门也会严格规范执法,处罚与教育相结合,根据不同监管场景完善行政处罚裁量基准,依法作出不予处罚、从轻减轻处罚等决定,保障过罚相当、法理相融。

国家邮政局快递大数据平台监测数据显示,办法施行以来,3月1日至14日全网日均投递量为4.43亿件,同比增长16.3%。“从投递量来看,行业运行稳定。”丁红涛表示,主要电商平台正在优化业务流程,让消费者可以在下单时选择上门投递,还是投递到驿站、快递柜;快递企业通过智能语音呼叫等方式优化投递服务,用户体验进一步改善。总体看,上门投递量的占比变化不大。

“末端网点和快递小哥是行业的根基,快递企业必须保持网点的稳定和活力,必须保障小哥的合法权益,这是行业的共识。”丁红涛说,快递企业已经开始分地区分场景对快递小哥的考核方式进行调整,目前部分企业已经调整到位,其他企业正在调整中。

对于消费者关心的快递服务价格是否会涨价等问题,丁红涛表示,快递服务本质为市场化合同服务行为,服务价格由市场决定。根据初步调查分析,上门投递占比变化不会太大,投递成本增加相对有限。中国快递协会也会建议快递企业以进一步提高效率为主,缓解成本压力。

## 大客车追尾公交车致1死37轻伤

事发天津东丽区 大客车里有学生 已第一时间送往医院

3月15日,平安天津发布情况通报:2024年3月15日6时37分,在东丽区津汉公路东向西24.2公里处,一辆大客车追尾一辆因故障停靠路边的公交车,引发两车起火。事故发生后,公安、应急、消防、卫健等部门迅速赶到现场,开展救援处置工作。事故造成大客车驾驶人死亡、37名乘客轻伤,伤者均已送医治疗。目前事故原因调查和善后处置等工作正在进行中。

网传视频显示,一辆大巴车与一辆公交车相撞,两辆车上都燃起熊熊火焰,且有浓烈的黑烟冒出,两辆车几乎被烧成空壳。

有目击者称,其早上不到7点时经过该处,看到上述交通事故。“两辆车都冒着很大的火,我看路边有站着好多穿着校服的学生。”

天津市东丽区委宣传部工作人员向记者证实了该起事故。



网传视频截图

该工作人员称,这起事故发生于津汉公路上,系一辆大巴车追尾了前面的公交车,大巴车里面有学生,火是在7点30分左右灭的。“大巴

车里拉的是高一高二的学生,火扑灭之后已经第一时间把伤员送往就近的医院了。”

(红星新闻 平安天津)