

# 中消协发布2023年十大消费维权舆情热点

新华社记者赵文君

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。

新华社北京3月15日电



市场监管总局3月14日发布

2023年消费者投诉举报六大突出问题

消费投诉快速增长 售后服务成首要问题  
从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长**61.5%**  
连续两年排在投诉问题首位

其中 “三包”问题占比**56.2%**  
送货或安装问题占比**9.4%**

网购诉求持续增长 直播带货问题突出

2023年 全国12315平台 接收网购投诉举报**1261.1**万件  
占投诉举报总量的**56.1%**  
平台接收直播带货投诉举报 同比增长**52.5%**  
近5年直播带货投诉举报量也逐年上升 5年间增幅高达**47.1**倍

新型消费涌现 智能设备问题增幅较大

2023年 全国12315平台共接收 智能设备投诉举报**10.4**万件  
同比增长**1.1**倍  
消费者反映问题主要集中在 售后服务困难 泄露消费者个人信息 产品实际功能与宣传不符 等

新能源汽车加速普及 投诉举报连年上升

全国12315平台接收投诉举报量 从 2019年的**1.8**万件 增至 2023年的**13.5**万件  
新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点

格式条款陷阱多 服务领域问题值得关注

服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷  
消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择

欺骗诱导套路多 消费者知情权需要保障

2023年 全国12315平台接收 虚假宣传投诉举报**144.3**万件  
同比增长**1.7**倍

最高检:

## 聚焦直播带货等新业态 涉食品安全问题开展专项监督

新华社北京3月15日电(记者刘硕、邢拓)最高人民检察院3月15日发布了10件消费者权益保护公益诉讼典型案例,并通报了2023年食品药品安全领域公益诉讼办案情况。

最高检此次发布的10件典型案例聚焦解决消费者关注度高、影响恶劣的食品药品安全问题,例如“人药兽用”、动物血制品非法添加工业用甲醛、违规使用生鲜灯、违法销售境外药品等。

有的案例还反映出新业态中出现的食品药品安全新问题,比

如短视频平台上“探店达人”等收费探店视频侵害消费者合法权益等。对此,检察机关依法督促行政机关对相关机构加强监管,规范收费探店视频广告发布行为,保障消费者知情权,维护网络食品消费安全。

据统计,2023年,全国各级检察机关共立案办理食品药品安全领域公益诉讼案件23000余件,同比增加16.8%。其中涉食品(含食用农产品)安全18000余件,涉药品安全近5000件。

最高检第八检察厅负责人表

示,2024年2月至12月,最高检在全国检察机关部署开展“检护民生”专项行动,聚焦社区团购、网络营销、直播带货等新业态涉食品安全问题开展专项监督。检察机关将围绕这一专项行动开展食品药品安全领域公益诉讼系列重点工作,包括督促预制菜产业规范发展;督促整治食品掺杂掺假,超范围、超限量使用食品添加剂;督促整治药物滥用等消费者密切关注的食品药品安全问题,切实保障人民群众健康安全。