

中消协发布2024年十大消费维权热点

3月15日,中国消费者协会发布2024年十大消费维权热点,其中,“职业闭店人”、演唱会“柱子票”、自动续费、羽绒制品“以丝代绒”等消费维权突出问题上榜。

热点一:“职业闭店人”坑害消费者

预付式消费领域“老板跑路”引发消费维权事件,“职业闭店人”对消费者协商退还预付款等合理诉求不予回应,或是给出虚假承诺,与“跑路商家”狼狈为奸。

2024年12月,市场监管总局发布《公司登记管理实施办法》,其中,针对舆论广泛关注的“职业闭店人”“公司注销难”以及虚假登记等问题都作出了明确规定。

热点二:演唱会遭遇“柱子票”

消费者反映在购票时,平台并未标明其位置可能存在遮挡等问题,结果高价买来的票,现场实际观看效果却因视线被遮挡而大打折扣,事后维权时,又遭遇主办方与票务公司互相“踢皮球”。

中消协建议,消费者如遇到演员阵容变动、假唱、演出时长缩水等问题,可保留证据,向相关部门投诉举报,合理维护自身正当权益。

热点三:自动续费服务暗藏玄机

“经常找不到退订页面”“小字条款往往暗藏玄机”……App自动续费消费屡屡被吐槽。自动续费涉及网络服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,续费政策不一,也导致消费者体验不佳。

2024年7月,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行,明确了自动续费经营者应承担的责任,以及违反规定行为将受到相应处罚。

热点四:平台大数据“杀熟”

平台大数据“杀熟”屡遭消费者抱怨,维权过程渠道不畅通、举证困难。平台通常以“时间不同、地点差异导致价格浮动”“新用户有优惠”等理由,为其行为开脱,或是给不出具有实际意义的解决方案。

热点五:羽绒制品“以丝代绒”

羽绒制品“以丝代绒”、含绒量虚标、合格证肆意更改等乱象频出。消费者缺乏专业的检测手段和知识,个别地方监管相对滞后,给了不法商家可乘之机。中消协呼吁持续加大对相关行业乱象的整肃力度,不要把消费者逼成质检员。

热点六:卫生巾尺寸标准“就低不就高”

网民曝光经实测多个品牌的多款卫生巾实际长度与标示长度不一,存在“偷工减料”问题。涉事品牌客服回应称“产品符合国标规定的偏差标准值”。此外,卫生巾领域存在部分行业标准缺失问题。

热点七:租赁市场“提灯定损”

有网民退租房屋时遇到房东提着探照灯逐寸检查房间,并被索赔超万元。此外,克扣押金、强制要求赔偿等情况也出现在其他租赁关系中。

热点八:“吃谷人”上当受骗

“谷子”是时下不少年轻消费者对漫画、动画、游戏等领域版权作品衍生的徽章挂件、手办娃娃、立牌海报等周边商品的一种爱称。

不少消费者为了购买限量版或海外原版的“谷子”,选择在社交平台拼团“吃谷”,由此产生的拼团团长跑路、消费者被骗等事件时有发生。不少未成年人痴迷“买谷”,一些不法分子诱导未成年人冲动消费,甚至借机诈骗,引发家长担忧。

中消协提醒消费者,理性认识“谷子”的价值,不盲目攀比跟风,不过度消费,警惕虚假宣传等消费陷阱。

热点九:租客受困“串串房”甲醛超标问题

租房市场中存在一些房东低价购买以后劣质材料翻新高价出租的“串串房”,一旦租客入住此类房屋,会面临甲醛超标导致身体不适等问题。

“串串房”涉及房屋的改造、装修和租赁等多个环节,消费维权过程复杂。租客在取证时面临不少困难,不仅需要收集安全隐患、违规装修等证据,还需要权威机构的鉴定证书。

热点十:宠物消费“星期宠”维权纠纷频现

有消费者领养或购买宠物后,短时间内宠物即出现明显健康问题,疑遭遇“星期宠”消费骗局。

中消协提醒,消费者与商家进行宠物交易面临风险,责任划分、权益保障等内容亟须进一步规范。消费者要警惕不良商家“免费领养”等套路,应索要检疫证明等凭证,签订合同明确买卖双方责任,留存凭证单据,以便出现纠纷时合理维权。(记者赵文君)

“全国消协智慧315平台”正式上线



正式上线

新华社发 王鹏作

新华社北京3月15日电(记者赵文君)由中国消费者协会联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧315平台”3月15日正式上线。

据介绍,这一平台于2024年3月15日起试运行,一年来累计注册消费者702786人,入驻经营者42913家,共接收消费者在线投诉与咨询585387件,其中投诉576911件,已处理510126件,为消费者挽回经济损失4.1亿元。

在试运行阶段,平台实现了畅通消费者在线投诉端口,打通在线和解、在线调解流程,个案公示等功能。下一步,将重点围绕智能化与共治化建设,部署DeepSeek实现面向消费者的智能问答,优化新增行业公示、指数公示、协作共治等功能。

行业公示和指数公示为本次新上线的功能,

通过对经营者在和解阶段的处理时效、和解成功率以及调解阶段的配合程度、调解成功率等不同维度进行打分,形成投诉处理指数评分、行业排序和经营者画像,通过指数评分定时更新,使每一单投诉都与经营者的指数评分密切相关,从而倒逼经营者认真对待和妥善处理消费者投诉,也为消费者了解经营者投诉处理情况,有效知情、自主消费提供数据支撑。

消费者可通过电脑端网址,或手机端微信、支付宝搜索“消协315”小程序注册登录平台。注册登录后,可进入“我要投诉”“我要咨询”模块进行在线投诉和咨询,体验消协组织的消费维权服务。平台还设置“消协帮您查”“消协帮您选”等模块,为消费者提供企业服务联系方式、商品比较试验结果等信息查询。

市场监管总局:电商“智能客服”备受消费者诟病

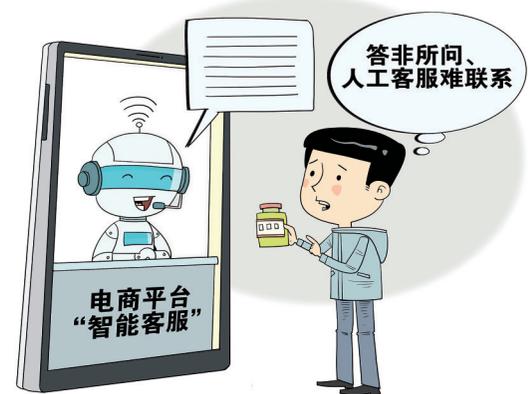
新华社北京3月15日电(记者赵文君)“3·15”国际消费者权益日来临,消费投诉面临哪些突出问题?根据市场监管总局对2024年消费投诉举报统计分析,电商“智能客服”备受消费者诟病,羽绒服、羊绒衫质量问题突出,车载软件成为消费投诉新焦点。

记者15日从市场监管总局了解到,2024年,全国市场监管部门共受理消费者投诉1862.5万件,同比增长7%。其中,售后服务问题已连续两年居于首位,均超过400万件。消费者反映的主要问题是退款、不发货、不履行“三包”义务等。

电商平台“智能客服”备受消费者诟病,相关投诉同比增长56.3%。消费者普遍反映“智能客服”答非所问、人工客服难联系,导致沟通效率低下,严重影响消费体验。

在网购服装鞋帽类商品投诉中,羽绒服投诉增速最快,同比增长40.3%,主要问题是填充物含量不实、质量不佳以及虚假宣传保暖性能等;羊毛(绒)衫投诉同比增长12.3%,主要问题是不含羊绒或远低于标注含量、水洗标或吊牌造假、材质冒充羊绒等。

户外服装品类投诉问题多,消费者对面料是否具有抵御紫外线、防风防水等功能存在质疑。宣称保湿的“面膜防晒衣”、降温5摄氏度的“木糖醇防晒衣”、驱蚊驱虫的“艾草防晒衣”,出现



答非所问 新华社发 朱慧卿作

大量消费纠纷。

直播带货仍存在虚假宣传、质量“翻车”、退换货困难等诸多问题。2024年,平台接收投诉举报40.2万件,同比增长19.3%。

车载软件成为消费投诉新焦点。2024年,平台接收新能源汽车软件问题投诉举报3.5万件,占新能源汽车投诉举报总量的22.4%。消费者反映的主要问题为智能辅助系统失灵、中控黑屏、未经消费者同意单方面“锁电”等。