

江苏消保委发布消费维权数据

# 上半年投诉超8万件

## 家电、教育培训、直播购物“坑”多

### 商品类

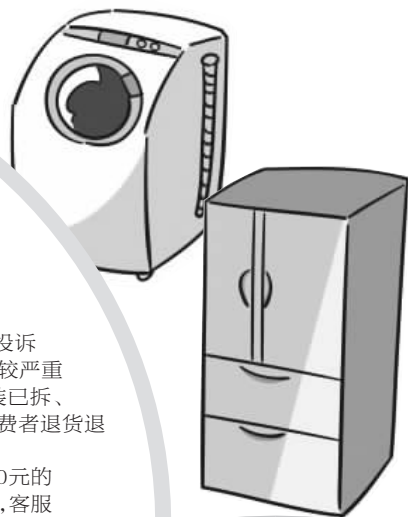
退款退货难,家电投诉最多  
支招:签收前一定要开箱验货

按照投诉种类分析发现,家用电器类投诉量达9698件,仍占据商品类投诉首位。很多消费者没有在签收前验货,收货后拆开发现商品有损坏或者比较严重的刮擦等问题,往往面临商家、快递推诿扯皮的窘境。还有部分商家以包装已拆、封膜破损、通电使用等为由不履行兑现“7天无理由退货”。甚至故意设置消费者退货退款门槛、模糊举证责任界限等。

比如,2020年3月29日,消费者钱先生在某电商平台购买了一台价值1860元的冰箱,使用中发​​现冰箱门开闭有问题。4月2日,钱先生联系平台客服要求退货,客服以已通电使用为由拒绝退货。经调解,商家最终同意退货退款。

2020年1月,消费者杨女士在某电商平台买了一台价值2999元的液晶电视。到货后,杨女士确认外包装无破损后签收,结果通电使用后发​​现电视屏幕有裂缝,随即要求退换货。而商家则以消费者已签收为由拒绝退换。经调解,商家最终同意为消费者换货。

对此,省消保委提醒,如果网购家用电器,一定要在签收前进行验货,而且要开箱验货。遇到不符合要求的情况,应当面拒签,并及时联系商家。如果在法定期限内遭遇家用电器产品质量纠纷,责任无法判定,消费者可要求经营者举证,合法主张自身权益。



### 预付费类

2983件!教育培训成投诉“重灾区”  
支招:勿冲动消费,预付金额大要打问号

教育培训一直是普通消费者的投诉热点和维权难点。受疫情影响,教育培训行业消费投诉情况更成为预付费投诉的“重灾区”。据统计,上半年涉及教育培训的投诉达2983件。

消费者梅女士于2020年1月12日报名某培训中心的外语线下课程,并支付培训费用11064元。后来因为疫情原因,商家表示只能提供线上课程,梅女士要求退款遭拒。调解后,商家同意进行退款。

同样,消费者赖女士于1月在某英语培训机构报名了38000元的英语课程,并在商家劝说下办理了某机构贷款。后来因为不满意课程质量,而且还款压力过大要求退款,商家则以“合同约定已上课超过主修课程30%无法退款”为由拒绝。经过调解,商家为消费者办理退款手续。

从上面两个典型案例可以发现,这类投诉问题主要集中在消费者签订课程周期长、金额大的合同,还有的配套推销贷款服务,吸引消费者一次性付款,使其陷入退款难和还款难的双重困境。此外,受疫情影响,前期承诺无法兑现,消费者培训需求难以满足,也容易引发退款纠纷。

预付费消费中,一旦付款,消费者往往处于纠纷处理的被动境地。省消保委提醒,报名培训前要多方了解机构的品牌、信誉和师资水平,查询其有无投诉或负面报道,选择具备正规办学资质且信誉良好的培训机构。同时,根据自身需要及风险承受能力,科学性缴纳费用,尽量不要购买服务周期长、预付金额大的服务,谨防“金融贷款”陷阱。

### 新消费类

夸大宣传卖“三无产品”,直播购物问题多  
支招:保留直播宣传广告以及支付凭证等

“直播带货”“网红经济”火爆,但热度背后的问题也不能忽视。5月3日,消费者吴先生通过某直播平台购买某大师制作的提梁壶,价值4200元。付款后商家却一直不发货,反复提醒后也不予理睬。投诉后经调解,商家退还消费者4200元。

1月10日,消费者孙女士通过某直播平台购买南京某公司生产的面膜,共付款12300元。购买时,商家承诺不满意包退。但收货后吴女士要求退款却遭到拒绝。经调解,商家全额退还费用。

省消保委统计,上半年共受理直播购物投诉681件,其中四大问题突出:一是商家夸大宣传,商品货不对板、质价不符,消费者知情权、公平交易权受损。二是部分商家引诱消费者私下转账交易,发生纠纷后消费者退货及售后申请无保障。三是有消费者受直播氛围影响冲动购物、大额消费,后续面临花钱容易维权难的窘境。四是直播带货多依赖主播,经营者主体不明确,更有甚者会售卖“三无产品”。

对此,省消保委提醒,直播购物有风险,主播们的“甜言蜜语”多是糖衣炮弹,不要陷入宣传陷阱。鉴于直播购物相关信息删除后恢复难,消费者购买时应保留原始记录,比如产品直播时的宣传广告、支付凭证等。发现产品质量不合格、货不对板等问题,及时与商家沟通,申请平台介入处理。协商不成,可向维权组织求助。

未成年人游戏充值、直播打赏问题引热议  
支招:家长管理好身份证及支付密码等重要信息

未成年人瞒着父母进行游戏充值和直播打赏已成为广受关注的社会问题。2020年上半年全省共受理涉及未成年人游戏充值、直播打赏投诉623件。问题主要为未成年人充值容易退款难。之所以难,一方面是因为企业营销手段多、影响大,未成年人易受诱惑;另一方面家长对子女也缺乏监管。此外,还有成年人冒充或利用未成年人退款,企业、维权组织鉴别投诉主体合法性存在挑战。

未成年人的健康成长有赖于社会各界的共同呵护,家长、监护人及学校都应当给予更全面的教育和引导,预防和制止未成年人沉迷网络。省消保委提醒,家长应该管理好自己的身份证、银行账号及支付密码等重要信息。企业和平台则应加强身份识别技术的应用,限制未成年人恶性消费,应重视商业伦理,切实明确责任底线。同时,对于冒充未成年人退款的现象,也应做到警惕并合理判别,保证依法公平处理消费纠纷。



2020年已过半,新形势下出现的新消费有哪些问题?7月3日,江苏省消保委发布2020年上半年全省消保委系统消费维权诉求分析。

现代快报记者获悉,上半年共受理各类维权诉求474729件,其中投诉82947件,比上年同期多2.3万件。教育培训成预付费投诉“重灾区”,直播购物、未成年人游戏充值和直播打赏问题也引起热议。

现代快报+/ZAKER南京记者  
徐岑