



## 《2020年江苏省消费意愿及舆情分析报告》发布

# 虚假宣传成重灾区,占侵权总量六成

1月29日,江苏省消保委发布《2020年江苏省消费意愿及舆情分析报告》。2020年,江苏省全省消保委系统共计受理维权诉求985661件,其中投诉和咨询分别占接收总量的19.35%、80.65%,为消费者挽回经济损失1.8亿元。省消保委预测,体验式消费场景或将成为线下新消费的快车道。

通讯员 省消宣 现代快报+/ZAKER南京记者 江楠



江苏省消费者权益保护委员会  
JIANGSU CONSUMER COUNCIL

### 2020年江苏省消费维权十大热点

1. 口罩等防疫用品投诉多
2. 在线旅行退票退费难
3. 未成年充值打赏问题集中
4. 长租公寓频频“爆雷”
5. 社区团购成为关注新热点
6. 教育培训行业乱象丛生
7. 直播带货等线上购物问题成焦点
8. 智能电视开机广告有效规范
9. 商品房及房屋装修问题多发
10. 游泳健身等预付式消费“套路”深

2020年江苏省消费维权十大热点 通讯员供图

## 数据

### 受理维权诉求985661件,挽回经济损失1.8亿元

2020年江苏省全省消保委系统共计受理维权诉求985661件,其中投诉190765件、咨询794896件,分别占接收总量的19.35%、80.65%,为消费者挽回经济损失1.8亿元。与2019年相比,2020年全省投诉、咨询量均有所上升,其中,投诉量同比上升47.95%,咨询量同比上升80.28%。

从消费类型来看,商品类消费投诉达103428件,占投诉受理总量的54.22%,比上期增加

49.92%;服务类消费投诉达87337件,占投诉受理总量的45.78%,比上期增加65.32%。

值得注意的是,江苏省居民在消费过程中,近9成消费者都遇到了不同情况和不同程度的侵权行为。其中,遇到最多的侵权行为是商品虚假说明和虚假宣传问题(60.3%),其次是欺骗性诱导消费(46.8%),以及商品质量问题(40.4%)。

## 转变

### 健康养生理念成主流,消费渠道逐渐转至线上

受疫情影响,江苏省居民的消费观念产生了较大转变,其中4成以上的居民在消费时更加注重健康养生,3成以上的居民消费变得更加节约、更加理性、更加偏好环保和天然产品,以及更加关注产品的品质。

此外,居民的消费渠道也逐渐转至线上,2020年江苏省居民线上和线下消费的比例分别为57.0%和43.0%,线上消费渐成居民消费的主要渠

道,新型线上消费渠道如:外卖跑腿、拼购、社区团购等逐渐崛起。在各消费渠道中,5成以上居民通过传统电商平台(如淘宝、京东等)消费,4成以上通过外卖、跑腿代购平台和拼购拼台等其他线上途径。随着疫情的控制,传统线下渠道如大卖场、大型超市逐渐恢复,调查发现,47.3%的居民会选择大卖场、大型超市进行消费,40.1%的居民会选择周边小型超市、杂货店进行消费。

## 趋势

### 体验式消费场景、下沉市场、银发经济崛起

疫情下,线上购物平台的消费固然火爆异常。不过,体验式消费因其活动娱乐性强、产品体验性高、集客能力强等特点,颇受消费者欢迎。报告显示,近5成的人选择了大卖场、大型超市消费渠道,线下消费潜力巨大。

报告还指出,“下沉市场”前景广阔,但消费环境及其维权工作任重道远。目前,“下沉市场”消费人群的独特属性(即熟人社会、价格敏感、闲暇娱乐),以及以“小镇青年”为代表所展现出来的崭新的消费面貌和消费升级趋势,未来下沉市场的消费升级和维权工作任重道远。本次调查结果表明,对于消费者组织投诉和举报渠道的认知率,下沉

市场明显低于一二线城市。

此外,随着我国老龄化程度的持续加深,被称为“银发经济”的老年产业应运而生,主要涉及健康养老、餐饮、旅游、金融理财等领域。根据全国老龄工作委员会发布的《中国老龄产业发展报告》,在2014-2050年间,我国老年人口的消费潜力将从4万亿增长到106万亿元左右,但据本次调查报告结果显示,只有不到1成的老年人采取过措施维护自己的合法权益,老年人群的消费维权意识相对淡薄。在产业不断发展的同时,老年人的合法权益保障工作更需要关注。

## 热点

### 口罩等防疫用品投诉多 未成年网游充值问题集中

根据消费维权大数据信息和舆情情况,省消保委分析总结出“2020年江苏十大消费维权舆情热点”,包括口罩等防疫用品投诉多;在线旅行退票退费难;未成年网游充值问题集中;长租公寓“爆雷”引关注;社区团购成关注新热点;预付式消费“套路”深;教育培训行业乱象丛生;直播带货频频“翻车”;商品房及房屋装修问题多发;江苏省消保委规范智能电视开机广告获赞。

#### 1. 口罩等防疫用品

疫情初期,口罩等防护用品成为抢手商品。舆情监测发现,2020年全年有关口罩消费的敏感舆情高达66790条,其中2月、3月、4月达到舆情高峰,2020年一季度,全省消保委系统受理关于口罩等消杀防护用品的投诉达16505件,占第一季度投诉总量的25.27%,问题集中在哄抬物价、夸大宣传口罩功能,延迟发货等,这与当时疫情暴发、口罩急需的社会环境相呼应。

#### 2. 未成年网游充值问题集中

2020年江苏省有关未成年人充值相关舆情信息高达213058条,其中4月达到最高峰。充值群体中年龄最小的才3岁,充值金额最高的达到7万元。4月13日,省消保委发布未成年人游戏充值、直播打赏调查报告,并提出“实名认证+支付前人脸识别”双认证系统的建议,引起社会巨大反响和广泛响应。4月28日,省消保委约谈18家网游直播平台,敦促企业整改。

#### 3. 长租公寓频频“爆雷”

据统计,2020年全省消保委系统共计受理涉及长租公寓投诉416件,主要表现在:一是资金链断裂致使房东、租客多方受损;二是消费者付款容易退款难;三是租赁公司利用三方复杂法律关系逃避责任承担。舆情监测数据显示,2020年江苏全省有关长租公寓敏感舆情信息共计69885条,其中3月和11月是舆情高峰。

#### 4. 直播带货等线上购物问题成焦点

疫情常态化形式下,“直播带货”“网红经济”迅速窜热。但舆情监测发现,2020年江苏有关直播带货敏感舆情信息共计58408条,12月敏感信息达到峰值,超过一万余条。问题主要集中在虚假宣传、假冒伪劣、直播刷单、主播“翻车”等方面。

### 江苏正德拍卖有限公司拍卖公告

受委托,定于2021年2月7日上午10:00举行拍卖会,现公告如下:  
一、拍卖标的:常州邦安电力科技有限公司债权项目。(截止2020年12月31日,债权余额为2280.99万元,其中:本金余额为2000.00万元,表外利息为89.10万元,孳生利息为1177.02万元,其他债权14.87万元。)  
二、标的咨询、展示时间:即日起接受咨询和查阅资料(节假日除外),并与本公司联系察看标的。  
三、注意事项:1、注:国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、资产公司工作人员、国企债务人管理人员、参与资产处置工作的律师、会计师、评估师、拍卖人等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人;与参与不良债权转让的资产公司工作人员、国企债务人或者受托资产评估机构负责人等有近亲属关系的人员;失信被执行人或失信被执行人的法定代表人、主要负责人、影响债务履行的直接责任人员、实际控制人等;本次拍卖标的债权所涉及的债务人和担保人;反恐、反洗钱黑名单人员;其他依据法律法规不得收购、受让拍卖标的的主体,不得购买或变相购买。2、意向竞买人的参拍资格经审核合格后,凭合法有效证件缴纳拍卖保证金并办理竞买登记手续后方可成为竞买人,保证金金额为100万元整(缴纳保证金截止时间为2021年2月5日下午4时,以到账为准)。  
四、咨询、拍卖地址:常州市新北区龙锦路1590号现代传媒中心3号楼1501室。  
五、联系电话:15861161588 0519-85315128 二〇二一年一月三十日