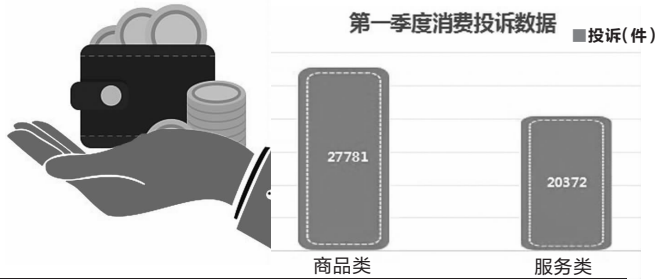


二手平台乱压价、个人信息被泄露……

一季度江苏省消费投诉与舆情分析发布,江苏消保委受理投诉超25万件

4月9日,江苏省消保委发布《2021年第一季度江苏省消费投诉与舆情分析》。据统计,今年一季度,江苏省消保委系统共计受理维权诉求252816件,为消费者挽回经济损失43198465.52元。二手平台乱象、个人信息遭泄、未成人高额消费等问题成投诉和舆论热点。

通讯员 省消宣 现代快报+/ZAKER南京记者 江楠



未成年人游戏充值退款难、盲盒消费“套路深”

2021年第一季度,江苏省消保系统共受理涉及未成年人领域消费544件,其中商品类涉及儿童玩具、儿童衣物、电话手表等方面,服务类则以教育培训服务为主。

● 投诉案例

前不久,苏州的张女士在某辅导班报名并支付6000元预付款。后张女士想要取消课程,但辅导班机构称,根据合同,6000元中有800元属于“定位费”,不予退还。省消保委分析认为,只有在合同中有明确约定的定金时,收取定金方才有在对方违约时,拒绝退还定金。在法律上,“定位费”被认定为预付款的一种,与定金没有相同的法律效力。最终,该辅导班同意退还消费者全部预付款。

● 舆情数据

根据江苏消费网舆情监测中心数据,第一季度,江苏省内与未成年人相关的敏感信息27061条。主要包含以下几方面内容:一是未成年网游直播巨额充值打赏退款难;二是盲盒消费“套路深”,例如有家长举报盐城响水中小学周边普通笔加盒子就变成高价“盲盒”,容易引发畸形消费;三是部分动画含暴力、色

情、低俗内容引发关注,例如“动漫之家”平台通过暗设隐蔽通道的方式向用户提供违规网络动漫22部被处罚。

消费者信息被过度、强制收集

江苏省消保系统第一季度共受理有关个人信息的投诉443件。经分析,投诉问题集中在消费者信息被过度、强制收集;商家擅自向第三方提供消费者个人信息等。

● 投诉案例

南京市消费者朱先生看到一则广告称,只要到公司登记相关信息,就能免费得到一定数量的粮油。朱先生登记后,现场有推销员向他推销某保健品。随即,朱先生花费1500元购买了一份。之后,朱先生陆续接到许多推销电话。省消协工作人员分析,本案中,经营者本应对其收集到的消费者信息进行严格保密,而该公司将消费者信息提供给第三方保健品推销员的做法,显然侵犯了消费者的合法权益。

● 舆情数据

第一季度,江苏省内与消费者个人信息保护相关的敏感信息共计24606条,主要问题集中在:第一,互联网平台中存在个人信息被售卖、泄露的问题;第二,人脸信息被收集

成关注焦点,例如小区门禁推出“人脸识别”引发争议;第三,部分App涉嫌过度收集用户个人信息,例如部分App注销账号需要手持身份证拍摄正面信息,消费者质疑涉及个人信息泄露。

网名@211我的滑板鞋表示,最近,小区使用了具有人脸识别功能的门禁,物业要求业主拿房产证去登记。但是,业主录入照片后,却经常出现门禁无法识别人脸的问题。该网友先后多次找物业重新拍照、录入照片,但仍不能识别。

二手交易平台恶意压价乱象多

一季度,江苏省消保系统共接到有关网络二手平台的投诉101条,其中多数问题集中在电子产品类二手商品上。江苏省消保委1月18日发布的《二手交易平台消费调查报告》显示,除了一般的消费纠纷,部分网络二手交易平台还存在着卖家销售违禁品;线上实物与描述不符、退货难;部分单品类交易平台二手回收估价低、消费者缺乏自主议价权;部分平台沟通投诉渠道不通畅等诸多问题。

● 投诉案例

消费者谷先生于某二手交易平台上看中了一辆二手汽车,并在线交付了2000元预付款,商家还向其

承诺可为消费者办理苏州或淮安的牌照。但当消费者打车到实体店后,商家却无法为其办理牌照,还称该车辆已经被他人买走,并告知消费者可选购其他二手车辆。省消保委介入后,商家退回了预付款,并向消费者道歉。

● 舆情数据

根据江苏消费网舆情系统数据,第一季度,全省与二手交易平台相关的敏感舆情信息共18033条。主要包含三个问题:一是二手平台存在售卖假货、违规发布信息等问题。二是二手平台售卖个人信息遭披露。三是消费者投诉平台强制关闭交易、拒绝赔付等问题。

消费者王先生(化姓)称,他想要在二手平台上卖掉一台电脑。对照王先生电脑的参数,某二手平台对他的电脑回收价进行了预估,价格为460元。不过,收到王先生的电脑后,二手平台出具的检测报告和消费者电脑的实际参数相去甚远,回收价格也从460元压低至100元。

公共服务领域问题突出

2021年第一季度,江苏省消保系统受理公共服务类投诉5873件,涉及物业管理、邮政、电信、教育、金融等多个领域。公共服务类投诉问题多集中在合同、售后、价格等方面。省消保委指出,公共服务的提供者一方往往具有较为专业的知识以及市场主体的优势地位。在实际消费关系中,存在利用捆绑套餐、不合理的价格、或不透明运作方式,侵犯消费者合法权益的情况。

● 投诉案例

南京市消费者夏先生作为业主,想要在本小区租停车位。但小区物业称,消费者有物业费未

交,依据签订的合同,物业有权拒绝向其出租车位。消费者认为自己虽然因为对物业服务不满意而确有拒交物业费的行为,但物业不应该以此作为理由,拒绝自己承租车位。省消保委工作人员认为,本案中,该小区物业在与业主签订合同时没有提请业主注意合同中业主不缴纳物业费时权利会受到限制的条款,在合同中也并没有显著地标明,显然违背了相关规定,侵犯了消费者的合法权益。

● 舆情数据

舆情监测数据显示,第一季度有关公共服务类敏感舆情共计22137条,其中涉及小区物业公共收益的敏感舆情1212条,教育培训的敏感舆情3897条。

盐城某小区业主称,小区物业公司不是公开招聘中标的公司。而且在合同期满后,地产开发商并未与该物业公司续签新的合同。该物业在提供物业服务期间,曾多次拒绝业委会提出公开账务的要求。此外,一些业主还表示,自己举报物业后,个人信息遭到报复式泄露。

征婚交友
广告热线:025-84783581
♥ 离单退休事业女觅伴。15850742438
零距离老牌婚介中心
不成功不收会费成功率高
张萍诚信热线84649365
南京红娘:手/微19850879848
22年老牌中山南路239盛大大厦704
南京幸福之家正规知名婚介
免费登记58821218

分类广告 刊登热线:025-84783581、13675161757
地址:洪武北路55号置地广场1806室

<p>公司招聘 1.管理部经理1人(懂物业管理);2.水电工1人;3.门卫5人;4.保洁4人;以上人员要求身体健康,服从管理,待遇面议。联系电话18951728899、025-86706619</p> <p>足疗保健 急聘 女足疗技师,高薪。13915992617</p> <p>厨师待聘 待聘 厨+杂,龙虾。17356070736</p>	<p>特聘 总厨28年,有特色。19951966388。 待聘 冷菜小工。15831090530</p> <p>饭店转让/承包/招租 转让 鼓楼市口好饭店,120㎡老店,龙虾馆。17366386841</p> <p>转让 转让 全新超市才开2月左右,无人打理,有意向面谈。17397950777 李</p> <p>老年公寓</p>	<p>颐鹤老年公寓 颐鹤护理院,养老优选,老品牌。新推整层全新精装房。欢迎垂询85750698</p> <p>遗失 遗失 本人乙方刘秀英遗失一份关于“农民私人公寓凤翔翠园二期联建协议书”原件一份,此幢房型为A型04幢一单元501室,档号:JJ-007-0003,序号:31,声明遗失作废。 遗失 史素芳身份证,证号:320321198104072842,声明作废。</p>	<p>遗失 南京市秦淮区董卫洪小吃部食品经营许可证副本,许可证编号JY23201040007723,声明作废。 父亲:胡海洋,母亲:陈隆莉,孩子胡晨晗,性别女,2008年4月23日出生遗失出生医学证明,证件编号:H320314023,现声明作废。 遗失 南京市江宁区陈国民酒业销售中心食品经营许可证正本壹本,许可证编号:JY13201150028117,声明作废。</p>	<p>苏A94899道路运输证遗失作废,证号:宁13332476。 遗失 刘明花身份证,证号370682197705051629,特此声明。</p> <p>公告 公司分立公告 根据江苏辰茂新世纪大酒店有限公司股东决定,江苏辰茂新世纪大酒店有限公司(注册资本14600万元)拟派生分立成“江苏辰茂新世纪大酒店有限公司”和“江苏辰茂新世纪大酒店资产有限公司”(筹,以工商核定为准)。江苏辰茂新世纪大酒店有限公司为存</p>	<p>续公司,分立后注册资本10075万元;江苏新世纪大酒店资产有限公司(筹,以工商核定为准)为分立后新设公司,注册资本为4525万元。分立前江苏辰茂新世纪大酒店的债权、债务由分立后的公司承担连带责任。本公司债权人可自本公告登报之日起45日内,要求公司清偿债务或提供相应担保。本公司债权人未在规定期限内行使上述权利的,公司分立将按照法定程序实施。特此公告。江苏辰茂新世纪大酒店有限公司 2021年4月10日</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

