7月8日,江苏省消保委发布《2021年上半年江苏省消保委系统投诉和舆情分析》。现代快报记者获悉,江苏全省消保委系统上半年共计受理各类维权诉求491328件,为消费者挽回经济损失8000余万元。其中,校外教育培训、网络直播带货、汽车消费和迷你家电等问题成为投诉热点。

通讯员 省消萱 现代快报+/ZAKER南京记者 江楠

# @消费者,这些坑你踩过吗?

## 江苏省消保委发布上半年“大数据”,校外教育培训、新能源汽车类纠纷成热点

### 校外教育培训
### 预付费退费困难

近年来校外教育培训一直热度不减,但也引起不少消费纠纷。上半年,江苏省全省消保委系统共受理涉及校外教育培训的投诉2191件,占受理的服务类投诉的5.24%,其中预付费退费困难问题最为突出。对此,江苏省消保委建议尽快建立教育机构预付款资金存管机制,引入第三方力量对校外教育预付款进行监管,保护消费者资金安全。上半年,包括江苏省、南京市、南通市、淮安市、扬州市等市场监管部门“重拳出击”,通过专项整治有效加强对校外培训的规范管理。

#### 案例

2021年3月,于先生为孩子报名南京市某英语校外辅导机构,花费4000元左右购买了先期课程。但孩子才上了两节课,该机构就不断催促于先生继续购买后期课程。于先生认为,该机构完全是为了贩卖课程,授课质量难有保障,遂要求结束课程并退款。因双方协商无法达成一致,消费者投诉。

商家承认推销课程的行为属实,同时坚称课程质量没有问题,不能接受退费。后经调解,该教育机构负责人向消费者道歉,承诺不再向其推销课程并表示希望消费者继续接受服务,于先生表示认同。

#### 解读

《消费者权益保护法》第九条规定,消费者有自主选择商品或服务的权利。然而在预付式消费领域,消费者经常遭遇不断推销,一旦拒绝,经营者便不再有原本的服务热情,更有甚者会恶语相向、骚扰消费者,以达到强制要求购买的目的。这些行为严重侵犯了消费者的选择权和公平交易权。

### 网络直播带货
### 平台应加强自律

上半年,江苏省消保委共收到有关直播带货的投诉362件,问题大多集中在购买后发现实物与宣传不符、商品存在质量问题或为三无产品、带货主播夸大甚至虚假宣传等方面。江苏省消保委认为,相关平台应当加强自律,一方面规范旗下带货主播,开展普法教育与职业培训;另一方面加强商家审核及投诉处理标准化建设,对投诉较多、侵权严重的主播及商家采取相应规制方式。

#### 案例

无锡的顾女士在某直播间购买了一款化妆品,但收货后发现缺少承诺的赠品,要求退货。售后人员虽同意退货,但要求消费者必须提供身份证复印件。顾女士因担心个人信息泄露而拒绝提供,双方无法协商达成一致,顾女士随即投诉。

相关负责人表示,这是他们公司内部退款退货的正常流程。消保委工作人员指出:经营者这种单方面提高退货条件、设置门槛的行为,实际上侵犯了消费者的合法权益。最终,经过调解,经营者同意以现金的形式退款。

#### 解读

我国《消费者权益保护法》第二十五条规定,经营者采用网络等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。根据该条的规定消费者在无理由退货的过程中,仅负有保证商品完好的义务。至于本案例中,商家所要求的“提供身份证复印件”等附加要求,并无法律依据,消费者有权拒绝。

### 汽车消费
### 新热点备受关注

上半年,江苏全省消保系统共受理有关家用汽车投诉1206件。投诉主要集中在购车合同争议、汽车零部件发生质量问题、办理车险暗藏套路等问题。其中,新能源汽车相关投诉182件,大多集中在电池容量衰减、续航里程下降等问题上。

#### 案例

3月17日,南京的游先生买了一辆汽车。5月5日,游先生正常行驶时,发动机故障灯突然亮起,动力消失。经检查,汽车是因喷油器无法正常喷射油量而失去动力。

在与消保委工作人员沟通时,4S店始终回避退车问题,只愿意提供赠送保养或者延保等形式的补偿。消保委工作人员指出,消费者所购车辆在60天内发生发动机故障,致使动力消失,依据我国《家用汽车产品修理、更换、退货责任》及《消费者权益保护法》有关规定,有权要求退车。经过多次协商,4S店同意退车。

#### 解读

我国《家用汽车产品修理、更换、退货责任》规定:“家用汽车自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000千米之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。”

### 迷你家电
### 暗藏风险

目前市场上的迷你家电主要存在质量参差不齐、维修困难或成本高、发生事故索赔困难等问题。尤其是迷你家电缺乏相关国家标准,部分商家会通过降低成本、减损性能来谋取更多的利润,有些商品甚至属于“三无”产品,存在安全隐患。江苏省消保委提醒广大消费者,当前市场上迷你家电价格差距较大,一定要认准符合相关质量安全标准的产品。

#### 案例

消费者林先生2月份在网上购买了一个迷你恒温热水器,使用后发现存在升温慢、温度数字模糊等质量问题。商家同意退货,但林先生退还货物后商家却迟迟不退款。

面对工作人员的询问,该商家百般推脱,先是表示正在走流程需要时间,随后又表示消费者已经使用过该电器,会影响到二次销售。最终经过调解,该商家为消费者办理了退款。

#### 解读

商家以各种借口推脱或拖延,实质是怠于履行应承担的责任。“商品已经使用”是网店常用的推脱退款的理由。根据法律规定,保证商品完好确实是消费者选择退货时需要承担的义务,但这其中应当包括消费者为检查、试用商品而拆分的情况,只要不是因为消费者的原因造成商品价值明显贬损的,均属于商品完好。

征婚交友
广告热线:025-84783581
♥女本市1965年。13913910384
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
南京幸福之家正规知名婚介
免费登记。58821218
南京红娘:手/微19850879848
025-83312518,老牌22年无虚假

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

百泰公司诚聘保洁员
年龄:女性45~55岁,男性55~62岁;待遇:内场2350元外场2800元;工作地点:鼓楼附近。电话:13852291228

综合招聘
招聘 垃圾分类检查员,每天八小时双休,月薪3000元,交五险。联系电话:18651855711

司机类
招聘 送货司机,能吃苦耐劳。15895977725

足疗保健
招聘 足疗保健技师。15251826838

厨师待聘
待聘 厨,27年。19825083919

饭店转让/承包/招租
转让 三山街地铁站商圈营业中餐饮店,面积500㎡。无实力勿扰!13951971460

家电维修
空调,冰箱,灶具,热水器,洗衣机,电视。86311234

遗失
遗失 江宁区综艺家禽养殖场营业执照正、副本及公章,注册号:320121000090102,声明作废。
遗失 南京市江北新区轻之伊内衣馆营业执照正本,统一社会信用代码:92320191MA1X4R7097,声明作废。
无锡佩尔针纺织品有限公司遗失开户许可证,核准号:J3020018717201,声明作废。
遗失 付士康身份证,证号320621196603318517,特此声明。
遗失 武小虎身份证,证号620521198703120852,特此声明。
遗失 南京鑫贵方机电有限公司法人章,寻回后不再使用,声明作废。
遗失声明 张馨木于2021年7月4日不慎遗失身份证件,证号:37060219930115432X,现声明作废。
顾婷婷、孙晓舟遗失位于江苏省南京市六合区龙池街道华欧大道36号14幢201室(房屋地址)购房发票,号码:00247585,发票代码:232011400100,金额:捌拾伍萬壹仟陆佰玖拾捌,声明作废。
遗失 南京市鼓楼区黄凡餐饮店食品经营许可证正、副本,编号JY23201060145725,声明作废。
遗失 南京市鼓楼区黄凡餐饮店营业执照正副本,统一社会信用代码:92320106MA1YUUU300,声明作废。
遗失 南京乐倾千城文化传播有限公司发票专用章一枚,声明作废,寻回后不再继续使用。
遗失 南京苏鑫商贸有限公司(税号:91320104MA26AM2Q6R)UKey,编号为917012949701,声明作废。
遗失 赵凡凡身份证,证号:371324198309200026,声明作废。
遗失 张淙耀身份证,证号:371324201005280017,声明作废。
遗失 宣雨霏出生证,编号:R320609262,声明作废。
遗失 南京锦延食品贸易有限公司公章壹枚,声明作废,寻回后不再继续使用。