

定位漂浮、诱导大额充值、信息安全隐患……

别让你家娃的智能手表成“危险品”

儿童智能手表越来越普及,但其中的消费问题不容忽视。11月4日,江苏省消费者权益保护委员会发布《儿童智能手表消费调查报告》(下称“报告”)。《报告》指出,儿童智能手表产品质量不稳定,存在信息安全隐患、诱导消费等是该类产品出现的主要问题。

通讯员 省消宣 现代快报+记者 江楠

调查 消费者对于儿童智能手表的评价毁誉参半

此次调查采取了线上问卷调查的形式,共获得有效样本6984份。从线上问卷调查结果来看,保障孩子安全是选择儿童智能手表的核心需求,近六成消费者选购或计划选购儿童智能手表目的在于方便联系孩子(58.10%),确认孩子位置的需求占比超五成(52.88%)。四成左右

的消费者关注儿童智能手表的社交(41.78%)和学习(39.15%)功能。也有11.91%的消费者表示孩子主动要求购买儿童智能手表。

不过,消费者对于儿童智能手表的评价毁誉参半。大部分消费者比较认可儿童智能手表保障儿童安全(32.93%)以及帮助孩子拓展社

交(42.80%)、远离手机(48.01%)等作用。功能复杂、分散儿童注意力是家长对儿童智能手表的主要担忧,占比达41.95%;28.48%的消费者担心手表内容复杂影响孩子的心智健康;也有9.21%的消费者担忧儿童智能手表的广泛应用会助长攀比风气。

问题

信息安全隐患、诱导大额充值等让人担忧

(一)质量参差不齐

一方面,部分儿童智能手表定位漂浮、通讯信号不稳定。线上问卷调查显示,21.99%的消费者表示所购儿童智能手表定位不准,43.11%的消费者表示所购产品信号不稳定,通话质量差。一名消费者反映,为孩子购买的儿童智能手表定位不准确,出现定位漂浮情况。此外,在使用过程中,手表发烫严重、续航时间比较短,与产品宣传不符,无法满足其正常使用需求。但当消费者向商家提出更换或者退货的要求,却被拒绝。

值得注意的是,儿童智能手表的定位、通讯等主要功能的实现离不开互联网支持。但是市场上不同手表的网络连接能力、连接网络的类型等都存在差异,部分商家对这一重要功能在售卖时没有明确告知或提示消费者。

另一方面,儿童智能手表的材质不明,引发家长的担忧。根据省消保委的投诉数据,部分儿童智能手表气味大、外壳掉漆、材质无标注。而线上问卷数据也显示,43.24%的消费者建议厂商进一步

提高儿童智能手表的使用安全性。

此外,线上问卷显示,45.76%的消费者表示所购买的儿童智能手表续航时间过短。投诉及舆情数据也显示,不少消费者反映其购买的产品出现续航时间过短与宣传不符、电池发热、充不进电等问题,极大影响孩子正常使用该产品。

(二)存在信息安全隐患

信息安全隐患方面最常见的就是隐私泄露问题。线上调查的数据显示,17.11%的消费者表示遇到过儿童智能手表泄露个人信息的情况。今年央视的“3·15”晚会也曝光了儿童手表存在许多信息安全漏洞,一旦被恶意软件入侵就变成“行走的偷窥器”。线上问卷调查显示,32.89%的消费者表示希望可以针对儿童智能手表采取措施,进一步提高手表的信息安全性,保障孩子的隐私安全。

(三)部分产品存在违规扣费、诱导未成年孩子消费等问题

多名家长在网络平台投诉反映,在儿童智能手表绑定的家长端并未开启免密支付和支付确认的前提下,小孩在手表端购买游戏服

务,就能直接从家长端扣款;还存在部分游戏软件重复扣款、多次扣款等,孩子在使用时极易被广告推送或游戏内容吸引,甚至进行大额充值消费。一名消费者称,孩子的儿童智能手表中莫名其妙扣费300多元,而她明明设置了不允许手表付费。被扣费后,家长没有收到付费通知,也不知何时被扣费。

(四)部分手表的内置游戏血腥暴力、部分漫画少儿不宜

目前,市场上的儿童智能手表里内置有大量干扰孩子学习的App,有的可以玩网游、互发红包,有的还可以直接拍照搜题。此外,部分游戏App涉及暴力、血腥、犯罪等内容,部分漫画App充斥色情、有悖伦理道德等内容,极易诱发未成年人模仿违法犯罪等行为造成不良后果。问卷调查显示,30.66%的消费者表示儿童智能手表内置软件及内容质量差;28.48%的消费者认为儿童智能手表内容的复杂性容易影响孩子心智健康;34.56%的消费者建议加强内容审核,保障儿童智能手表及其内置软件的内容积极健康。

建议

厂家应该建立严格的内容审核模式

据悉,2022年11月1日,市场监管总局(标准委)批准发布的GB/T41411—2022《儿童手表》(下称“新标准”)正式实施。新标准针对儿童皮肤稚嫩敏感的特点,对产品材料的化学物质、可接触面的表面温度等做出明确规定。此外,对手表的电池续航能力、通话功能、静态定位等功能及检测,新标准也做出了指引。省消保委建议生产企业积极响应新标准,完善产品质量,将儿童安全放在首位。同时,广大经营者在销售产品时,也应当依照《消费者权益保护法》《产品质量法》等相关规定,及时告知消费者或者显著标明使用注意事项以及网络运营商等问题,进一步完善产品售后环节,让消费者买得安心、用得放心、售后舒心。

此外,本次《儿童手表》标准针对非法窃听、个人信息泄露、强制索要权限、非法访问控制等问题进行了多方面的规定。对此,省消保委提醒广大经营者,儿童智能手表既要有硬质量,也要有软安全。厂家和软件开发者应当筑起信息安全防火墙,升级信息防护手段,不乱搜集不必要的信息、对必须搜集

的重要信息进行脱敏处理。省消保委也建议儿童智能手表厂家定期对上架软件的信息搜集情况进行管理,及时下架恶意软件。

针对儿童智能手表内存在的少儿不宜的游戏和漫画,省消保委提醒广大商家建立严格的内容审核模式。一方面简化不必要的功能,避免复杂功能带来的攀比以及网络成瘾的风险。另一方面,企业应当提高内置软件的审核准入门槛,定期查验相关软件内容是否积极正向,畅通投诉举报渠道,并及时下架违规软件。

需要注意的是,《民法典》明确规定,不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人,由其法定代理人代理实施民事法律行为。八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。而儿童智能手表的使用人群大部分是无民事行为能力人与限制民事行为能力人,商家应当根据使用群体特点,建立完善的支付授权及确认机制,避免诱导消费产生纠纷。



一个礼盒 一棵树
倡导绿色包装 节约生态资源

中宣部宣教局 中国文明网



富强民主文明和谐
自由平等公正法治
爱国敬业诚信友善

天津大郑剪纸

中华有福
助人是福

中宣部宣教局 中国文明网