



# 预制菜消费、演唱会门票…… 2023年这些投诉重灾区 你踩过雷吗？

2024年1月2日，江苏省消保委发布2023年消费投诉和消费维权舆情分析，预制菜消费、演唱会门票、网络直播销售成投诉重灾区。投诉数据方面，2023年全年江苏省消保委系统共计受理维权投诉239670件，接待消费者来访和咨询41.91万人次，为消费者挽回经济损失近2亿元。

现代快报+记者 徐梦云



江苏省消保委供图

## 预制菜消费与宣传不符

民以食为天，预制菜作为餐饮行业的“新秀”，2023年以来频频登上热搜，围绕预制菜的争议声也不绝于耳。省消保委系统2023年全年收到有关预制菜消费相关投诉达150件；舆情数据则显示，全年关于预制菜消费投诉的舆情信息52645条，其中9月18日出现峰值，为5018条。

从投诉内容和舆情监测情况来看，相关问题主要集中在以下几个方面：一是预制菜与宣传不符，味道不佳且存在食品安全问题；二是线下餐厅使用预制菜未提前告知，消费者知情权保障不到位；三是预制菜标识标签信息不全，引发消费者担忧。

2023年1月9日，消费者章女士向江苏省消保委投诉称，其通过某视频频道订购预制菜四喜丸子价值99元，收到产品后发现货不对板，实际产品与宣传不符，要求退回。快递员称必须付款才能退货，章女士付款后立刻退货，但迟迟没有收到货款。章女士投诉至江苏省消保委，要求商家尽快退货退款。在省消保委工作人员调解下商家退回全部货款，章女士表示满意。

### 意见

江苏省消保委认为，经营者应诚信经营，首先是对预制菜把好“安全关”，做到健康卫生，确保食品安全，在此基础上丰富品种类别，提升预制菜口感风味。其次是做好产品详情规范标识工作，保障消费者知情权。再者是保证商品运输条件，提高配送效率。最后也希望相关监管部门加强对预制菜市场的监督与管理，为预制菜蓬勃发展“保驾护航”。

## 演唱会门票遭“黄牛”囤积

文化娱乐消费持续升温，电影放映、演出市场蓬勃发展，尤其是线下演出火爆。与此同时，相关投诉问题增多。2023年，江苏省消保委系统共受理有关文化娱乐消费1461件；舆情数据则显示，全年关于演出市场消费投诉的舆情信息318826条，其中4月20日出现峰值，为7286条。相关投诉问题集中在以下几个方面：一是文体演出买票、退票难。每逢演唱会售票，“黄牛”便囤积、炒高价格，消费者购票难；二是实行网上预约买票，线下购票难；三是涉嫌虚假宣传，观众体验感不佳。

消费者方先生于2023年5月9日在某App购买喜欢的歌手重庆演唱会门票，后因要参加毕业答辩不能观看演唱会，多次咨询平台客服，客服称根据运营规则不可退票驳回请求。消费者认为电子票不可退票和转让属于霸王条款，不合法，希望能退票退款。而且，电子票强制实名属于新尝试，已有其他歌手演唱会开放退票通道，而自己购买的演唱会不能退票，十分不合理。遂投诉至江苏省消保委，后双方达成和解。

### 意见

江苏省消保委认为，要充分挖掘文娱市场的活力仍需多方努力、多措并举：如演出主办方应重视消费者呼声，均衡多方利益，探索推出更公平、合理的退改票政策，同时通过限制购票数量、实名制等手段，避免“黄牛”囤积门票。热门景区应均衡线上线下票源，为线下购票参观保留线下购买渠道，方便外地游客以及老年游客。最后建议有关部门进一步加强规范文娱市场秩序，依法整治“黄牛”炒票、虚假宣传等违法违规行为，畅通投诉举报热线，保护消费者合法权益。

## 网络直播销售存在不正当营销

直播带货迅猛发展，随之而来的问题也层出不穷。2023年全年，江苏省消保委系统共受理有关网络直播销售3340件；舆情数据则显示，全年关于网络直播销售的舆情信息240266条，其中3月16日出现峰值，为5047条。

关于网络直播销售的问题有如下几个方面：一是不正当营销、宣传严重；二是质量难保证、售后服务差；三是商家拒绝退换货、拖延售后情况较为突出。

2023年8月20日，消费者高女士在某商家的直播间为孩子买了一张游乐场的年卡，价格为577元。后来高女士带孩子去玩时发现好多玩具是坏的，且内部环境较脏。高女士要求退款，经协商，商家同意退款490元，但一直未退还。为此，高女士求助江苏省消保委。在工作人员介入下，双方达成一致意见，商家退回款项490元，高女士表示认可。

### 意见

江苏省消保委认为，一方面电商直播平台作为“中间站”，要建立健全内容审核、主播管理、营销规则制定、投诉举报等各项机制，积极协助消费者维护合法权益，提供必要的证据等支持。另一方面企业经营者要诚信经营，做好消费维权第一责任人，树立以产品控为主，直播电商为辅的销售理念。提升产品的核心竞争力，及时倾听消费者的反馈意见，用优秀产品优质服务留住消费者。

## 网络游戏充值问题频发

近年来，未成年消费产品花样百出，网络文娱消费纠纷逐渐增加。省消保委系统2023年收到有关未成年消费相关投诉达1660件；舆情数据则显示，关于未成年消费投诉的舆情信息121381条，其中5月10日出现峰值，为3126条。关于未成年消费的问题主要集中在以下几个方面：一是盲盒、玩具等产品多样，引发家长担忧；二是网络游戏充值问题频发；三是网络直播打赏问题集中。

2023年3月24日，消费者刘女士投诉称，她的孩子还未成年，通过某购物平台，在一注册地为丹阳市的网店商家买了游戏皮肤。其未经过爷爷的同意，拿爷爷手机购买了480元和60元网络游戏商品。家人发现这个情况后，立即和商家沟通，但商家不同意退款。沟通无果后，向江苏省消保委投诉。

### 意见

江苏省消保委认为，父母是监管、教育孩子的第一责任人，应正确履行监护职责，合理规划孩子使用网络时间，做好密码管理、修改等工作，从源头上杜绝孩子进行大额消费的可能。市场主体也应秉承着对未成年人关爱负责的原则，坚持落实未成年游戏防沉迷的指导意见，持续优化适合未成年人的网络服务和产品。同时，学校和教育部门应强化对学生的网络安全意识培养和网络素养教育。相关执法部门在处理未成年人消费纠纷时，也要坚持未成年人特殊、优先保护原则，充分保护未成年人的权益。

## 老年保健品消费问题突出

目前，老年群体已成为消费“新势力”，带动“银发经济”的快速增长。省消保委系统2023年收到有关老年消费相关投诉达668件；舆情数据则显示，关于老年消费投诉的舆情信息193840条，其中3月16日出现峰值，为3425条。关于老年消费的问题主要集中在以下几个方面：一是保健品消费问题突出；二是网络消费问题频现；三是智能产品消费投诉高。

2023年4月，吴女士向江阴市消保委投诉，称其父亲在家门口的粮油店购买了某品牌固体饮料，前后共花费8000元。商家通过微信告诉其父亲，该固体饮料有八大功效，如延缓衰老、防癌抗癌、预防高血压、冠心病、防止血管阻塞等作用，吴女士认为该产品并无上述功效，商家有虚假宣传的嫌疑，于是投诉到当地消保委，要求退款退货。在消保委工作人员的调解下，经营者同意分期将8000元货款退还给吴女士父亲。

### 意见

江苏省消保委认为，要充分激发老年消费市场的活力，一方面社会各界努力营造良好的老年消费环境，安全放心的消费环境是提振消费信心、促进老年消费的重要一环。同时，发挥网络消费的优势，让其成为老年人新的消费窗口。另一方面要培育好新的消费产业，如在医疗保健、健康养老、文化娱乐等产业上下功夫，丰富老年消费产品类别，产品设计应精准贴合老年人的需求，使“适老化”逐渐走向精细化。