



柱子票、缺斤少两、黄金套路……2024年已过半,你踩过哪些消费的坑? 7月2日,江苏省消保委发布《2024年上半年江苏省消费投诉与舆情分析》,2024年上半年江苏省消保委系统共受理投诉维权诉求103481件,其中一季度52368件、二季度51113件,先行和解激励机制发挥作用,投诉数据同比下降18.47%。为消费者挽回经济损失7533万余元,接待消费者来访和咨询15.17万人次。从舆情信息内容来看,文娱演出市场问题凸显;食品消费问题热议集中;未成年人消费问题引发担忧;黄金销售不规范现象频发。

现代快报/现代+记者 徐梦云



本组图片据省消保委网站

又被点名,演出市场乱象何时休

江苏省消保委发布上半年消费投诉与舆情分析,问题集中在四个领域



快报此前多次报道江苏省消保委点名演出市场乱象

食品外包装上净含量两斤,实际只有1斤8两

2024年上半年,江苏省消保委系统共受理有关餐饮消费投诉13248件。舆情数据显示,上半年关于食品消费投诉的舆情信息有474669条。相关投诉问题集中表现为,食品销售缺斤少两、“价格刺客”频现、食品标签标识不规范等。

藕片净含量没有问题,消费者不认可。宝应县消费者协会柳堡分会接到投诉后介入,经调解,商家对投诉人进行赔偿。

消保委建议

江苏省消保委认为,监管部门要加强对食品的监管,落实好常态化监督检查,严格把控食品制作、生产、运输、售卖等各个环节。加强对实体店及小商铺的抽检抽查,严厉打击食品销售缺斤少两、虚假宣传、诱导消费、食品安全等问题;对一些新型销售模式,应联合行业协会制定相关行业标准,加大对餐

饮商户的审核力度,引导诸如“剩菜盲盒”等销售行为规范有序发展。

经营者应当诚信经营,保障食品安全,及时处理过期变质原材料,维持餐饮后厨内环境卫生;销售食品时明码标价,不要小聪明,价格标签放置明显且符合消费者一般认知;产品生产日期、保质期等标识标签应当醒目、真实,保障消费者的知情权。只有共同参与治理,凝聚强大合力,才能夯实食品安全防控基础,共同守护“舌尖上的安全”。

案例

2024年1月6日消费者程先生向宝应县消协反映,称宝应县某食品有限公司生产售卖的清水莲藕,食品外包装上面写净含量两斤,实际净含量只有1斤8两左右。消费者向商家反映,商家表示

“柱子票”、“墙根票”、退票手续费高昂 演出市场依然是投诉重点

2024年上半年,江苏省消保委系统共受理有关演出市场投诉1262件。舆情数据显示,上半年关于演出市场消费投诉的舆情信息82585条,涉及演出内容、门票位置、退票政策等方面,颇受关注,“柱子票”、“墙根票”、演唱会“拼盘”“注水”“代唱”、退票手续费高昂等诸多问题成为焦点。

案例

2024年3月21日消费者许先生向江苏省消保委反映,其于3月18日晚上8点在某票务平台购买某歌手巡回演唱会苏州场次门票,但是在购买过程中平台自动跳转成另一歌手演唱会门票付款界面,未显示所购内容,且无退款本人已知晓的确认选项。消费者发现购错票后立刻申请退款,但平台强制要扣50%手续费(每张690元)。消费者认为支付时仅显示订单号,并未再次确认所购内容,涉嫌虚假宣传和诱导消费。在江苏省消保委工作人员的努力下,双方达成一致。

消保委建议

江苏省消保委认为,主办方和票务平台一方面要加强对演出质量及消费者观演体验的把控,明示服务内容及演出详细信息,保障消费者的知情权;评估场地情况,对可以提前预见到场地中可能出现“柱子票”之类的盲区票进行排除、特别标记或预留空位现场调换。另一方面应优化退票规则,提供更人性化的服务来平衡票务销售管理的需求和消费者权益,合理确定退票手续费,退票收费标准透明化;适当扩大免费退票的范围,在平台审核消费者出示的证据后适当予以退票。

对于因艺人或主办方自身问题导致演出延期或取消的情况,主办方应及时向消费者说明原因,进行退票,并向消费者提供合理的补偿方案。建议相关主管部门加强对演出市场秩序的监管,打击虚假宣传、黄牛票等不规范行为,畅通投诉渠道,用完善机制保障消费者权益。同时,消费者也要提高警惕,从正规途径购票,谨防受骗。

未成年人“盲盒拆卡”消费2000元,商家退还部分利润

省消保委系统今年上半年收到有关未成年人消费投诉达1174件。未成年人消费相关问题主要集中在无序充值网游,新型玩具存在安全隐患,直播间拆盲盒、拆卡成瘾三个方面。

案例

常州家长陈女士反映,她10岁的女儿沉迷于网购的小马宝莉“盲盒拆卡”服务。“五一”假期,孩子共消费70单,每单30元至180元不等,共消费2000元。陈女士

称,她发现后立刻申请退款,但遭到了商家的拒绝。商家称,在下单时,对方向客服表明“已成年,同意代拆”,拆开的商品无法二次销售。孩子冲动消费与家长监护不力也有关系,他们将与家长陈女士进行协商,将盲盒的部分利润退给家长。

消保委建议

如何让孩子树立正确的网络消费观念、远离“氪金”诱导引起了社会的广泛关注。江苏省消保委

认为,家长要管理好移动支付账户和密码,把好“支付”的关口,减少出现未成年人使用家长账户自行支付的情况;加强对未成年人的消费教育引导,帮助其树立正确消费观,避免跟风、攀比、盲目消费。

相关部门要加强监管,一方面要加强网络监管,另一方面要加强线下监管,针对学校周边摊贩做好常态化执法检查,督促平台对入驻的商家进行审核和管理,并及时查处不合格玩具,谨防出现劣质、有毒有害材料进行制作的情况。

“一口价”黄金饰品套路多

随着黄金销售价格的持续走高,消费者购买黄金和黄金饰品的热情也逐渐高涨,一些商家的不规范经营行为引发了大量消费者投诉。黄金消费相关问题主要集中在质量、计量等方面;“一口价”黄金饰品套路多;线上销售黄金乱象多发。

案例

消费者许先生2024年2月17日在盐城市阜宁县某黄金珠宝店内购买足金吊坠,优惠后花费6280元,后查询黄金克重只有3.54克,且链子是足金但吊坠是金750。消费者询问克重时导购避而

不谈,于是消费者在不知晓克重情况下,以1774.01元/克的价格购买了一口价黄金。消费者认为该行为侵犯了消费者的知情权,要求全额退款。遂向江苏省消保委投诉,后双方和解。

消保委建议

江苏省消保委认为,由于黄金行业具有较高的专业性,经营者与消费者之间存在信息差,不论是线上销售还是线下销售,经营者都应准确详细告知消费者黄金饰品的克重、纯度、是否属于一口价黄金、售后政策、价格组成和以旧换新服务限制等内容,确保消费者的知

情权;面对消费者以工艺设计缺陷或产品质量问题为由要求的售后服务,经营者应当及时处理,对产品进行修理、补偿或更换;在消费者购买黄金饰品后经营者应当及时提供发票、鉴定证书等材料。此外,针对线上销售黄金饰品的经营者,在宣传时应当保证内容真实,下单后及时发货,为消费者提供优质服务。消费者在购买黄金时也应擦亮双眼,选择正规、有资质的商家进行消费;了解清楚所购黄金的具体信息、售后政策等内容;交易后要妥善保管交易凭证并做好留存,如发生纠纷可作为证据使用。