

中消协发布上半年消费维权热点 “职业闭店人”、演唱会“柱子票”上榜

中消协网站1日发布2024年上半年消费维权舆情热点。梳理发现，现制饮品品牌屡现过期食材等问题，“职业闭店人”成为预付式消费维权阻碍，微短剧付费乱象、内容违规问题频发，网络平台自动续费“开通容易退订难”，演唱会“柱子票”影响消费者现场体验，“叫花鸡里没有鸡”暴露商家“推责”问题，平台经济大数据“杀熟”频现，消费者购车遇4S店“价外加价”，租赁市场“提灯定损”类乱象困扰消费者，“被直播”为商家引流遭消费者投诉等十类案例涉及的消费维权问题较为突出。

以下为部分舆情热点案例：

“职业闭店人” 成为预付式消费维权阻碍

近年来，在一些早教机构、健身房、理发店、瑜伽馆“老板跑路”引发的消费维权事件中，“职业闭店人”群体愈发受到舆论关注。早教机构金宝贝在江苏南京多个门店“一夜闭店”事件中，不少消费者反映“职业闭店人”似乎成为商家跑路的“帮凶”，北京早教机构美吉姆、纽哈顿闭店事件中，也有家长反映遇到了相似的情况。

商家因经营不善而闭店，聘请“职业闭店人”参与收尾工作，看似是给消费者提供了一条维权途径。然而，实际上这些“职业闭店人”对消费者协商退还预付款等合理诉求不予回应，或是给出虚假承诺，徒增消费者的维权成本，甚至有的“职业闭店人”与“跑路商家”狼狈为奸，打起“割消费者韭菜”的歪心思，钻法律的空子，以实现不法目的。

舆论认为，“职业闭店人”帮助“跑路商家”逃避法律责任的做法，极大损害了预付式消费商业模式在消费者心中的信誉，损害了营商环境。部分媒体在“‘起底’职业闭店人”报道中表示，“职业闭店人”群体及相关“配套服务”，有逐渐形成一条灰黑产业链条的风险。舆论呼吁，针对“职业闭店人”这类游走在灰色地带的群体，国家相关职能部门应当尽快采取措施予以规范整治，对其身份和性质进行认定，并且有针对性地完善市场主体登记管理制度，让“职业闭店人”无空可钻。

微短剧付费乱象、 内容违规问题频发

微短剧行业迅速发展的当下，其付费乱象、内容违规等问题引发不少消费者“吐槽”。在“绝世短剧”App上充值后却发现可观看的微短剧数量过少；“骑士短剧”App声称开通会员“可畅看平台所有短剧”，实际上需要跳转至第三方平台，且可能额外付费……诸多案例中，消费者维权时常面临“找不到人工客服”“平台规定虚拟商品一经售出概不退换”等困扰。

此外，微短剧内容不当也引发了消费者在付费后能否“物有所值”的疑虑。有消费者称，很多微短剧宣传的时候用低俗、庸俗、擦边的内容作为“卖点”，刷手机时看到会令人感到不适。

今年以来，《大佬，你女儿被婆婆家欺负惨了》等内容存在违规情况的微短剧被平台下架，制作公司九州文化被广电总局约谈。

舆论认为，微短剧制作商依靠违规内容博人眼球的做法，破坏行业良好生态，扰乱网络视听节目传播秩序，存在造成“劣币驱逐良币”的隐患。在微短剧行业快速发展的机遇期，有关部门加强行业监管、做好规范引导，压实主体责任、尊重消费者的需求和感受，是保障消费者权益、推动行业高质量发展的必要之举。

2024年上半年

十大消费维权热点



视觉中国供图

演唱会“柱子票” 影响消费者现场体验

今年，某观众看凤凰传奇演唱会买到“柱子票”要求退一赔三、大张伟演唱会1300元门票看不到屏幕等话题引发舆论热议。有消费者反映，其在购票时，平台上并未标明其位置可能存在遮挡等问题，最终高价买来的票，现场实际观看效果却因视线被遮挡而大打折扣。消费者就此问题向商家投诉时，要么遭遇演唱会主办方和票务公司互相推诿、不作为，维权陷入僵局；要么是商家承诺给予下次购票“优先权”等补偿，但如此不痛不痒的补偿，很难弥补消费者在这一过程中的实际损失。

演唱会市场火热的当下，观众追求现场体验却面临可能买到“柱子票”的风险，这无疑是对消费者消费热情的一种损耗。6月20日，上海市闵行区人民法院对梁静茹演唱会“柱子票”案进行一审公开宣判，将“柱子票”定性为演唱会主办方瑕疵履行，属于违约行为，要求上海魔方泛文化演艺有限公司按阶梯式退票比例退还票款。

舆论认为，这起案例在维护消费者的知情权、自主选择权和公平交易权上起到了积极意义，为未来进一步完善演唱会售票、退票机制规范化指出方向，“值得所有主办方都来看看”。

“叫花鸡里没有鸡” 暴露商家“推责”问题

今年“五一”期间，一起因“叫花鸡里没有鸡”引发的消费投诉事件受到舆论关注。有消费者在浙江杭州河坊街购买叫花鸡，打包带走后却发现“只有土、没有鸡”，事后商家作出“临时工给拿错了”的解释，被网民质疑是“推责”。相近时段内，云南大理一起消费者投诉商家“六两蓝莓当一斤卖”事件同样引发了网民热议，该事件中商家辩称“大理都是这样卖”等言论受到网民批评。两起事件中，当地监管部门均在事后及时采取相关措施，依法依规对涉事商贩进行处置。

通常来看，节假日期间文旅消费热情高涨，消费者对文旅产品和服务关注较为集中，消费投诉和维权话题易成为讨论热点。

舆论认为，一些文旅热点地区个别商户的违规行为，极易在网络平台发酵，影响公众对当地的“第一印象”。监管部门应本着“小事不小”的理念，督促侵权商家有效回应舆论关切，惩处违法违规行为，避免“千里之堤毁于蚁穴”。此外，在类似事件中，不少网民一方面对消费者“较真”的行为给予肯定，另一方面也结合自身经历表达了对在“人生地不熟”等条件限制下，景区消费纠纷难以妥善解决的担忧之情。因此，有关部门及相关方还应针对投诉发生后如何快速、有效地处理等舆论诉求，及时完善相关维权途径，消除消费者的困扰。

租赁市场“提灯定损”类乱象 困扰消费者

3月下旬，有网民发视频称，其退租江西玉山一处房屋时，遇到房东提着探照灯逐寸检查房间，并被索赔超万元，“提灯定损”一时间引发热议。网民认为，房东在租客退房时验收是其正当权益，但以超出房屋正常损耗的、严苛的理由向租客索要巨额赔偿金并不合理。

“提灯定损”事件戳中了不少租房者的痛点，除玉山外，相似案例也被金华、南京等地网民曝光，这在一定程度上说明当下房屋租赁市场定纷止争缺乏有效权威的依据和手段。不仅是房屋租赁，克扣押金、强制要求赔偿等情况也出现在其他租赁关系中，如在4月，一起消费者质疑“鑫盛租车”租车行因微小划痕而扣除押金并要求赔偿的“提灯验车”事件，也同样引发舆论对如何保障承租人权益的讨论。

舆论认为，“提灯定损”“提灯验车”等事件的走热，是租赁市场消费者权益受损问题的集中体现。这给行业各方带来警示，在促进租赁市场健康发展的过程中，还需进一步落实相关保障措施，切实维护承租人合法权益。

据中新经纬微信公众号