

日前,中国消费者协会联合人民网舆情数据中心共同发布“2020年十大消费维权舆情热点”。中消协表示,2020年消费维权舆情呈现出涉疫情消费维权问题凸显,直播带货、在线教育、网络游戏等“云上”消费维权较为突出,新业态、新模式带来消费新问题等特点。本专题通过梳理榜单和解读热点,希望能够助力有关部门、企业破解消费维权难点痛点,为广大消费者营造放心舒心的消费环境,进一步促进消费增长。

### “没奥数功底不敢应试”

## “双11”复杂规则难坏“尾款人”

相较于往年,2020年的“双11”从十月下旬开始,堪称“史上最长”网购节。近一个月的促销活动中,各大商家纷纷推出“全年最低价”“定金抵扣”“红包补贴”“满减”“限时抢购”等优惠活动吸引消费者眼球,但满减、津贴、红包、合并购买等复杂的计算方式堪比数学考题,被网民调侃为“没奥数功底不敢应战”。

其中,淘宝、天猫平台设计的不合并付款尾款不能使用满减优惠券,“双11”当日不能退款、先付尾款才能退款等规则更是难坏“尾款人”,这些复杂的规则不仅降低了消费者体验,更引发消费者对其实合理性的质疑。此外,还有不少消费者反映,在天猫、京东等平台上部分商品价格存在先提价后打折、虚假促



丰巢于去年4月30日推出的会员服务引发了不小的争议。根据收费规则,非会员快递员超保管小区超12小时将征收0.5元,3元封顶。部分小区选择停用丰巢快递柜,丰巢公开解释收

### 未成年人网游充值、打赏退款难

#### “防沉迷系统”形同虚设

疫情期间,在居家防疫等客观因素影响下,网络游戏、网络直播等在线娱乐方式成为不少未成年人的首选。值得注意的是,未成年人瞒着家长给网络主播打赏、给网络游戏平台充值等相关事件不时见诸报端,所涉钱款金额巨大,家长在不知情的情况下失去钱财求助无门。比如“南京小学生玩‘吃鸡游戏’14分钟花掉4万元”“四川广元8岁‘熊孩子’为游戏充值刷走父亲4000多元”“江苏溧洪‘熊孩子’刷礼物花掉家中40万元卖房款”等。此外,《北京青年报》对家长反映比较严重的娱乐APP展开了相关调查,发现“和平精英”“王者荣耀”“猫和老鼠”“开心消消乐”等手机游戏APP以及直播平台APP的“青少年防沉迷系统”形同虚设,漏洞百出。

针对这一类问题隐患,2020年5月,最高人民法院发布《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》明确,限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项,监护人请求网络服务提供者返还该款项的,人民法院应予支持。但在众多未成年人网络消费的案例中,仍少有家长能够寻找到警方或者新闻媒体的帮助,进入司法诉讼环节的更是寥寥无几。舆论认为,由于存在流程繁琐、举证困难、运营平台和游戏公司互相推诿等问题,家长在退款维权时往往面临不小的困难,消费者权益难以获得保障。

### 一跑了之可还行?

## 长租公寓接连爆雷跑路

2020年,蛋壳、青客、巢客、岚越,寓意长租公寓接连发生爆雷、跑路事件。长租公寓爆雷不仅导致大量租客无法得到平台曾经承诺的服务,甚至还面临已付房租或押金被扣却无房可住的情况,而房东也面临收不到租金、房屋也无法收回等问题。同为受害者的部分租客与房东之间还因为房屋租赁的问题产生争执,甚至出现过激行为。

长租公寓企业借国家“房住不炒”“租购并举”政策的东风,在房屋租赁市场逐步发展壮大。然而部分企业通过“长租短付”的方式,得到大量租金沉淀,并将这些资金用于竞价圈房、

非理性扩张。这些违法违规行为导致沉淀资金被高速消耗,最终造成资金链断裂,企业爆雷、负责人跑路失联。

针对长租公寓爆雷引发的大量消费维权问题,舆论在强烈谴责长租公寓企业负责人跑路失联现象的同时,认为有关部门应果断出手,绝不能让问题相关方一跑了之,将“烂摊子”留给政府和社会。舆论认为,监管部门应尽快建立完善长租公寓监管机制,同时加强对互联网金融

## 2020年十大消费维权舆情热点出炉

# 新模式带来新问题 “云上”消费维权难

### “口罩骗局”花样多

## 防疫产品价格和质量问题突出

新冠肺炎疫情暴发以来,防疫产品市场需求呈爆发式增长。随之而来的是,防疫产品质量违法案件与消费者投诉大幅增长。

防疫产品消费维权问题具体体现在五个方面:一是个别不法经营者销售“三无”、假冒伪劣口罩。二是在微信群以代购团购口罩的名义实施诈骗。如艺人黄某某以“卖口罩”为名实施诈骗。三是趁机哄抬口罩、防护服、测温枪等防疫用品价格。如北京一药房10只



口罩卖850元被罚款。四是电商平台商家通过“砍单”、捆绑搭售、以销售口罩为名诱导消费者下载APP等不良营销手法,侵害消费者合法权益。如大量消费者通过微博、投诉平台反馈电商平台“海豚家”存在“砍单”行为,被中消协点名。五是部分电商平台商家进行预售销售,但实际所售口罩、酒精、消毒液等防疫产品发货不及时,引发消费者不满。

疫情不仅是对有关部门综合治理能力的一次“大考”,也是检验平台、商家素养的一块“试金石”。中消协认为,有关部门加强监管,多次开展专项行动,严厉查处违法生产销售口罩等防疫产品行为,全力保障防疫产品质量和市场供应,有助于维护市场秩序。各级消费组织认真履职,加大涉疫消费纠纷处理力度,切实维护了消费者权益。同时中消协呼吁,电商平台要切实履行监督责任和行业责任,商家应承担更多的社会责任,诚信经营。

### 宣传很美 体验很差

## 航司“不限次飞行产品”限制多

2020年,为了进一步提振航空经济,多家航空公司推出“随心飞”类产品,吸引旅客出行。6月,东方航空推出民航领域首款“周末随心飞”产品。乘客可以在2020年内的任意周六和周日,不限次数乘坐东航和上海航经济舱,飞往国内除港澳台以外的地区。该产品上线后,部分消费者的抢购热情高涨。随后,海南航空、华夏航空、春秋航空等航司也陆续推出“不限次飞行”产品。产品销售火爆的同时,也遭到不少消费者投诉。产品使用条件苛刻,使用体验差,回程购票难、虚假宣传、机票兑换难等投诉,引发舆论追问“不限次飞行”产品是否真能方便消费者出行。

此类产品较为苛刻的使用条件在一定程度上侵害了消费者的权益,加之产品的宣传重点落在“不限次”,宣传内容与消费者体验反差较大,给消费者留下了企业虚假宣传的感受。舆论认为,针对“随心飞”类产品在技术、售后和服务等方面存在的问题,有关部门、各级消协组织应畅通消费者投诉举报渠道,维护消费者权益,同时进一步加大公示力度,完善公示制度,让舆论监督发挥力量。

### 公众人物刷屏造假

## “直播带货”新问题层出不穷

2020年,直播带货频频“翻车”,不仅产品质量低劣、虚假宣传、售后服务不到位等老问题依然突出,公众人物刷屏造假、流量造假、虚假举报等新问题也层出不穷。11月,中消协点名了李佳琦、李雪琴等参与的直播存在买完商品不退换、数据注水等问题。此外,辛巴带货的燕窝被指是糖水、罗永浩承认带货的皮尔卡丹羊毛衫是假货等话题也引发舆论热议。

直播带货作为新消费业态,在给消费者带来便利的同时,也在一定程度上增加了消费风险。针对直播带货乱象,有关部门纷纷“亮剑”。国家广电总局2020年11月发布《关于加强网络直播和电商直播管理的通知》,市场监管总局11月6日发布《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等以加强对网络直播和电商直播的引导规范,强化导向和价值引领,直播电商的合规化正在加速。各级消协组织积极履职,对问题表现突出、消费者反映强烈的直播电商平台进行约谈,督促问题整改,切实维护消费者合法权益。

舆论认为,网络平台经营者应对网售产品、直播内容以及网络主播严格把关,及时遏制不良商品流向市场,切实阻断违法违规内容传播,让消费者买的舒心、用的放心。直播从业者尤其是明星、网红、企业家等公众人物应主动审视自身,以严谨的态度,做好理性消费的引导。

### 用代金券代替退款

## 酒店、旅游、出行退订纠纷多

疫情暴发初期,各大航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业,OTA平台退改需求激增,但由于退改订单无法及时处理,引发大量消费者投诉,甚至个别地区出现集体维权现象。具体来看,餐饮旅游方面,部分消费者预订了年夜饭和婚庆、生日等宴请用餐,但因疫情影响,无法正常聚餐,退订时与商家发生纠纷的情况较多;住宿方面,个别酒店趁机涨价、拒退定金或预付款等问题突出;出行服务方面,航空客票退改难、航空订单处理慢、航空公司和OTA平台相互推诿、服务态度差、航空客票退改政策不明确等投诉量较高;旅游服务方面,部分平台、旅行社退款不及时或以代金券代替退款,引发消费者不满。

面对公共卫生突发事件的严峻考验,政府部门及航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业、OTA平台、景区等经营主体须总结吸取教训。从企业侧看,航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业等经营主体要始终把消费者权益放在首位,重视消费者权益保护,而OTA平台也要扮演好协调者的角色,帮助消费者解决实际问题,协助配合消费者依法维权。此外,消费者在保持理性消费、耐心沟通的同时,也要积极行使监督权,维护自身合法权益。

### 单方加价涉嫌侵权

## 智能快递柜超时收费引不满

费缘由但未改收费决定。5月13日,中消协表示,合理保管期内不应单独收费。5月15日,国家邮政局表示,丰巢此次调整免费保管期限的行为虽未违反强制性规定,但在调整过程中,存在征询意见不足、应对处置不妥等问题,要求丰巢公司认真考虑用户诉求和业态发展需要,尽快提出合理解决方案。5月15日晚间,丰巢官方微博发布《关于用户服务调整说明》,对快递柜收费事件致歉,同时也对免费保管时长进行调整,将免费保管时限从12小时延长至18小时。

丰巢快递柜超时收费引发消费者不满,主要体现在:其一,消费者认为,丰巢单方面增加保管费将增加消费者的成本,侵犯了消费者权益;其二,部分快递员未征求消费者同意,便擅自将快件放在快递柜的行为,让消费者颇为恼火;其三,消费者反映存放快递柜的物品经常出现被别人取走或丢失的情况。对此,舆论呼吁,有关部门应继续推进智能快件箱、公共服务站等设施末端设施建设,加大服务规范和监督力度,帮助群众解决“快递最后一公里”问题。

### 老师资质造假、机构无证办学

## 在线培训服务乱象频现

疫情期间获得井喷式发展的在线教育消费维权问题频现。2020年7月,央视“3·15”晚会曝光了嗨学网虚假承诺,让消费者陷入交钱容易退钱难的困境。同月,学而思网校因存在低俗视频、教唆早恋等突出问题,被北京网信办及属地教育主管部门“约谈”并被责令限期整改。在线英语机构“阿卡索外教网”被曝外教教学质量差,迟到、玩手机等现象屡见不鲜,且教学资质认证存疑。“哒哒英语”被指擅自修改课程属性,主讲课缩水变身口语课。10月,“优胜教育”被曝总部人去楼空,家长退费困难重重,教师薪资也被拖欠。12月,“学霸君”被指经营不善,学员申请退款、教师被辞退,众多学生家长求告无门。

### “骑手的无奈”

## 外卖平台“多等5分钟”被指“甩锅”给消费者

9月8日,一篇名为《外卖骑手,困在系统里》的文章在社交平台“刷屏”。该文援引多个真实案例称,算法驱动下的“实时智能配送系统”不断压缩外卖配送时间,最终导致骑手不得不在“与死神赛跑,和交警较劲,和红灯做朋友”的高压环境中工作。该文吸引了大量网民的跟进阅读与讨论,还促使公众对外卖平台的算法、价值观和用工模式进行重新审视,饿了么、美团等外卖平台也因此被推上风口浪尖。

9月9日,饿了么回应称,将在订单结算时增加“我愿意多等5分钟/10分钟”的新功能。该回应旋即引发轩然大波,舆论普遍认为,大规模

压缩外卖配送时间,肇始于外卖平台为控制成本、提升效率,而对骑手采取的压榨式绩效考核,作为规则的制定方、服务费的收取方以及外卖骑手的直接或间接雇主,外卖平台不反思自身的商业模式,却反而呼吁消费者让步,有“踢皮球”之嫌。舆论认为,解决外卖骑手的“系统之困”问题,既需要外卖平台的主动作为,从技术与算法上做出优化,也需要外卖平台、商家、骑手以及监管机构、消费者等多方的共同协商,推动新业态的持续健康发展。这也警示有关企业,在实现商业利益的同时,也必须承担起应尽的社会责任,不能习惯性地“甩锅”消费者。



融机构参与住房租赁业务的监管,切实降低房屋租赁市场的金融风险,促进长租公寓行业高质量发展。舆论期待,长租公寓企业能够实现良性发展,不断提升自身服务水平,提高服务质量,维护房东、租客的切身利益。

山东宝龙金属材料有限公司:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省菏泽市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省菏泽市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省菏泽市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省菏泽市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省菏泽市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

山东省菏泽市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

四川省遂宁市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

四川省南充市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

四川省南充市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

江苏省宿迁市中级人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

淮安市中级人民法院公告:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

河南省夏邑县人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

河南省夏邑县人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

河南省夏邑县人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

河南省夏邑县人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

河南省夏邑县人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。

河南省夏邑县人民法院:本院受理原告董素莲诉被告合同纠纷一案,依法向原告公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、告知合议庭组成人员通知书及开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内和30日内,定于举证届满后的第3日上午10时30分(法定节假日顺延),在本院小法庭公开开庭进行审理,逾期将依法缺席裁判。