

黑猫投诉发布“2023年十大消费警示”

消费作为经济活动的起点和落脚点,对经济增长具有导向和拉动作用;消费结构的升级有助于推动经济增长动力转换,进而实现经济提质增效升级。2024年国务院《政府工作报告》指出,2023年全年社会消费品零售总额47.15万亿元,同比增长7.2%,最终消费支出对经济增长的贡献率达82.5%,消费对经济发展的基础性作用不断增强。

在新的消费环境下,也产生了一些侵害消费者合法权益的情况,黑猫投诉平台针对相关问题发布2023年十大消费警示。

一、网上培训承诺轻松“月入过万”,是知识付费还是“智商税”?

在互联网时代,任何技能都有可能变现,越来越多人选择灵活就业或发展一份“副业”。因此,很多培训机构应运而生,打着“副业赚钱”等旗号贩卖焦虑:比如鼓励学习短视频剪辑,直播带货,平面设计等技能,以及当下新兴的AI课程等等。然而,副业培训机构背后的重重陷阱让人防不胜防。

据黑猫大数据中心统计,2023年黑猫投诉平台副业培训类的投诉约3万条,其中,“剪辑课”相关投诉超过3000条,各类AI培训相关投诉约1000条。副业培训套路百出,这些培训机构往往利用了人们对技能和财富的渴望,虚假宣传课程的内容和效果,侵害了消费者的权益。

在黑猫投诉平台上,关于副业培训最集中的投诉包括:课程内容质量差,机构虚假宣传退费难,诱导消费

等等。例如,几千位消费者在黑猫平台反映,自己在同一家运营培训机构花2000元购买了“直播带货”课程后感到被骗了。机构承诺课程能教人轻松赚钱,但据学员反映,实际收到的只是质量低下的录播课,和宣传严重不符。此外,随着生成式AI的迅猛发展,打着“用AI赚钱”幌子行骗的商家也层出不穷。

黑猫消费提示:消费者应当正视自己当下的能力和需求,通过正规渠道选择适合自己的培训项目。中央财经大学法学院教授表示,网课商家对其服务做夸大宣传等,属于违反法律法规禁止性规定的行为。依据消费者权益保护法等规定,消费者可以申请降价、退款、赔偿损失等方法维护自身权益。

四、演唱会抢票难退票更难,平台“霸王条款”该改改

据中国演出行业协会统计,2023年上半年,全国营业性演出(不含娱乐场所演出)场次19.33万场,同比增长400.86%。演唱会遍地开花,一票难求,但随之引发的纠纷也很多。

据黑猫大数据中心统计,黑猫投诉平台演唱会相关投诉超2.7万条,其中退票相关投诉超九成。突出问题包含:演唱会退票难,手续费高;主办方虚假、误导宣传,观众高价买到山顶票;第三方平台票源成谜,黄牛票价高。

面对演唱会相关票务问题,2023年9月,文化和旅游部、公安部联合印发《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》,明确要求演出举办单位应当建立大型演出活动退票机制,设定合理的梯次退票收费标准。这一规定将演唱会门票这类此前“一经售出概不退换”的票品,明确纳入到可退票

范围中。

黑猫消费提示:消费者在购买演唱会门票时,应当重点关注购票详情页公示的退票规则,有些项目明确“不可退”,有些项目建立了有条件的退票规则。在标识“条件退”的项目中,平台通常会根据演出时间长短设置阶梯退票费率,越临近演出开始,退票的手续费越高。若消费者临时有事无法前往,应尽快退票以减少损失。对于标识“不可退”的项目,消费者在抢票时就应谨慎小心,确认订单时需要核对所抢购的是否为自己想要观看的演出项目、场次。因为在不支持退换的项目中,一旦付款,退票成功的概率极低。此外,消费者在票务平台购票时,尽量避免绑定免密支付等自动支付方式,以减少操作失误所带来的损失。

五、退单后再涨价,酒店民宿“毁约式”砍单难维权

2023年假期出行前夕,多位消费者反映预订民宿、酒店遭遇商家砍单的情况。网络上,也有不少游客分享自己遭遇民宿、酒店退单毁约的经历,“五一”民宿涨价毁约”的消息冲上热搜。对于砍单的理由,有的商家说是老板换人,有的说是重新装修,有的甚至没有给出任何理由直接取消订单。对此,业内人士指出,尽管商家砍单的理由有很多,但主要是因为2023年假期人们出游热情高涨,导致目前前的酒店、民宿预订价格上涨。有的商家前段时间标价不高,觉得自己“亏了”,就想着砍单后再高价卖出去。

据黑猫大数据中心统计,2023年黑猫投诉上“旅游出行住宿”相关投诉超28.5万起,“五一”、“十一”假期前夕相关投诉明显增长。主要问题包含:商家诱导游客退单后再涨价出售;游客预约到店后收取其他附加费用;商家线上宣传与游客实际到店体验不符。

某景区一民宿经营者要求消费者要么高价订餐,要么取消订单的情况,引发热议,并冲上微博热搜。随后,当地迅速反应,对涉事民宿经营者进行了顶格处罚,并召开民宿行业整顿会议,开展警示教育,提醒告诫广大渔家乐民宿经营者务必规范运营,凡发现扰乱市场秩序和生产经营秩序的违法违规行为,将依法从严从快查处。

此外,社交平台上,也有不少游客分享自己遭遇民宿、酒店退单毁约的经历,多家媒体也曝光了一些民宿和酒店经营者以各种理由毁约以及砍单的情况。对此,中消协认为“砍单风”不利于市场诚信体系建设。经营者追求利润,随意砍单,毁弃与消费者已签订的合同,完全违背了公平和诚实信用的交易原则。依法成立的合同受法律保护,经营者应切实履行合同义务,单方违约应当依法赔偿。

黑猫消费提示:如遇到民宿、酒店毁约,消费者应采取不取消、不加价的应对措施。一旦取消,可能会被消费者自愿退房,这样消费者权益就不能得到有效保护。如果消费者不退房,而是民宿、酒店单方面取消了合同,将视为民宿、酒店违约,消费者有权要求继续履约或退费。

六、黄金消费暗藏乱象 质量缩水检测报告以假乱真

数据显示,2023年全国黄金消费量1089.69吨,与2022年同期相比增长8.78%。在一系列提振消费政策推动下,全国消费市场持续恢复回升,金珠宝成为全年各商品零售类别中增幅最快的品类。

黄金首饰消费规模不断提升的同时,相关投诉也大幅增加。据黑猫大数据中心统计,2023年在黑猫投诉平台与“黄金”相关的投诉有1.3万条,同比2022年全年增长了30%。关于黄金制品的投诉中,最集中的问题就是货不对板。

在黑猫投诉平台上,很多消费者反映自己在购买黄金制品时遇到了“虚假检测报告”,即产品质量、纯度、成分与标题不符。有消费者网购了一条黄金项链,检测报告标明999黄金,到手后却是18K金,两者的黄金含量区别很大。还有部分商家售卖的金饰产品中掺了黄铜和铁,实际“含金量”远低于宣传标准。更有甚者,商家直接拒绝提供检测报告,或者在消费者明确提供证据质疑商家虚假宣传时,商家依然拒绝退款赔偿。

黑猫消费提示:在购买黄金制品时,记得向商家索要正规发票、质检证书、鉴定证书等凭证,留作凭据。如发现商品存在质量问题或虚假宣传,应及时与商家沟通,也可以整理证据向消协组织投诉或向行政主管部门举报,或通过其他法律途径维权。消协也建议相关行政主管部门加强对黄金珠宝首饰市场的监督检查,严厉打击虚假宣传、欺诈骗售等侵害消费者权益的行为,同时,规范鉴定溯源相关的规章制度,提高黄金珠宝首饰的质量可信度和可追溯性。

2023年,有网络博主先后到多个市场探访,称其在个别商户处遭遇“鬼秤”,并联系相关部门进行处理。系列视频发出后,引发网友广泛关注。据黑猫大数据中心统计,2023年黑猫投诉上“缺少少两”相关投诉超4000余,突出问题包含:生鲜零售市场“鬼秤”隐蔽不易察觉;网上购物虚假宣传缺少少两;贵重物品变现遭“鬼秤”。从线下到线上,从生鲜到熟食,从路边摊到品牌店,都存在不同套路、不同程度的缺少少两现象,“鬼秤”(做了手脚的电子秤)隐藏其

间。在社交平台上,也有大量消费者反映网购缺少少两问题,极端情况有“买了4斤糖果,到手发现只有1.5斤”、“下单两斤野菜,到手只有一半重量”等。还有博主曝光自己卖金镯被商户鬼秤吞掉7克多,投诉后,当地市监局没收“鬼秤”并对该商户罚款处罚。

对于“鬼秤”现象的打击,国家政府有关部门一直高度重视。早在2004年,国家质量监督检验检疫总局、国家

七、消费者身边“鬼秤”频出,缺少少两问题何时休

工商行政管理总局就联合发布了《零售商品称重计量监督管理办法》,其对重量量具的误差标准做了严格的规定。《消费者权益保护法》也有明确指出:电子秤使用者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。国家市场监督管理总局日前印发《关于开展电子计价秤市场

八、小程序购物痛点多 商家入驻门槛低是病根

近年来,小程序越来越成为消费者购物的主要渠道之一,这种轻量化的购物平台逐渐成为消费者的宠儿。但在小程序购物中,亦有诸多痛点,在中国消费者协会发布的2023年全国消协组织受理投诉情况分析中,便指出销售假冒伪劣产品、小程序商家卷款跑路、虚假发货、售后服务不完善等是小程序购物的问题重灾区。

据黑猫大数据中心数据统计,黑猫投诉平台自2018年起有关小程序购物的投诉整体呈现不断增长的趋势,其中2023年小程序购物相关投诉超5.6万条。

小程序购物原本是便利消费者的新型交易模式,但由于小程序商家的人驻门槛相对较低,造成小程序购物成为一些不法商家侵害消费者权益的新途径。据黑猫大数据中心统计,2023年小程序购物相关投诉主要集中在商家跑路、货不对板、质量问题、售后问题等方面。

有消费者表示,自己在小程序购买了一个价值365元的套餐,使用不到一

九、二手平台检测过程不透明 用信用赚差价

近年来,随着绿色消费逐渐流行,我国二手商品市场不断发展壮大。但二手平台的建设不到位,使得回收渠道不便利,价格体系不透明、检测标准不统一等问题抑制了消费者买卖二手商品的热情和信心。

据黑猫大数据中心数据统计,2023年二手平台相关投诉超10.5万条;从用户年龄来看,二手平台投诉用户主要为95后、00后,其中20-30岁用户占比超过60%。

眼下很多年轻人的消费理念是:该省省,该花花。如数码电子产品,更新换代频率快,使用周期并不长,与其花高价买全新的,不如在二手平台上,花更低的价钱买次新的商品。与此同时,二手平台出具的检测报告便成为了消费者购买产品的重要参考。据黑猫大数据中心统计,2023年“二手检测报告”的相关投诉超6500条,主要集中在阴阳检测报告、隐瞒质量问题、检测报告作假,以及检测报告造成的售后问题等。

在2023年11月,有博主反映自己在二手平台买卖手机时遭遇了差价“背刺”：“买的时候标注重微碰碰,回收的时

十、积分、红包“悄悄”过期,兑换使用困难重重

购物积分、购物红包是不少平台和商家青睐的营销手段,初衷是为了提升客户黏性,形成较为稳定的消费群体。而现实中,一些平台和商家的积分或红包使用起来却不是很方便,有的使用规则十分复杂,注意事项标注字体很小,还有的存在多个限制使用条件。

据黑猫大数据中心数据统计,2023年有关积分、红包、优惠券的投诉超17万条,主要问题集中在积分到期不提醒、积分和购物券没有可兑换的商品,积分无故清零、购物红包使用门槛高等。

2023年6月,有消费者在社交平台上发布视频称,自己累积的50万航司积分清零,对航空里程积分失效以及航司的提醒服务提出质疑。媒体分析,该50万积分如果最大化使用,可兑换机票价值近25万元。对此,航司客服表示积分失效前已发短信通知过了,官博则回复称,会专注倾听,持续提升。同时,航司客服还提醒,“积分过期后没有挽回的余地,只能把积分及时消费掉。”

此外,还有不少消费者反映积分兑换的商品质量堪忧,“三无”产品、假冒伪劣产品屡见不鲜,甚至存在诱导消费的情况。黑猫投诉平台的一名消费者

个月小程序却已无法打开,点击反馈按钮显示渠道已关闭,反馈给平台客服客服说无权处理小程序订单。

在黑猫投诉平台,有消费者集体投诉称,在小程序预售购买的产品,等待了四个月未收到任何货物,后来收到的产品也有严重的质量问题,还有消费者始终未收到货物,商家以虚假发货为由骗消费者先点击确认收货。

黑猫消费提示:对于消费者而言,在小程序购物时,应先看看商品的评价信息,好评和差评权重考量,尽量选择产品质量和售后服务评价高的商家。遇到价格过低或赠品过多的商品,要格外留心,仔细检查商家的经营信息是否齐全、规范,交易后留好交易凭证、订单截图等,避免因贪图便宜而造成经济损失。

小程序平台也应加强对入驻商家的监管力度,提高商家的准入门槛,并定期检查商家的经营产品,以维护小程序购物平台环境合法、有序。

候检验却为明显磕碰;买的时候显示摄像头为正常,屏幕无划痕,回收却查出拍照有斑,屏幕细微划痕。”由此,同一部手机销售与回收的价差达到了30%。

对此,二手平台回应,二手商品和新品不同,每一台机器的机况都有差异,这个“非标准”的特点也导致成色判定上存在因人而异的情况。一买一卖之间,二手手机出现了全然不同的质检结果,没有公开检测录像,也没有公布检测流程,仅仅出具一份检测报告,最终解释为主观差异。消费者选择二手平台的官方检测报告,原本就是为了规避“主观差异”,但现实却是,平台并没有给足消费者信任。

黑猫消费提示:作为普通消费者,虽没有办法控制二手平台出具检测报告的真伪,但是可以在每一次寄快递、拆快递时养成录视频的习惯,在关键时刻当作维权的有力证据。

而对二手平台而言,整治、规范检测报告,需要建立专业的检测师队伍,加强业务规范,走规范化、标准化的二手商品鉴定、评估、分级流程,让二手交易更安全、可靠、高效。

投诉称:自己在某平台花费了12888积分+1元兑换了一个锅具,结果仅用了2次锅底就出现磨损,联系客服却只能赔偿20元红包。

黑猫消费提示:同等价格下,附带购物积分或购物红色的商品确实对消费者来说更具吸引力,但是消费者在购买前也要明确自身的需求,莫要为了累积积分而消费。其次,消费者也应提前了解清楚积分、红色的使用条件和使用寿命,综合考虑商品和附赠积分的整体价值再决定是否要消费。在消费后,消费者可以编辑备忘录,来提醒自己及时使用积分、红包,兑换心仪的商品。

不少消费者表示,“希望积分兑换的商品更有用,有的虽然质量还行,但是平日里根本用不上”,这也在提醒商家,制定消费积分使用办法时,应充分考虑积分能给消费者带来的情感认同和心理满足感,进而提升消费者对商家的认同。此外,一些商家和平台的积分、红包过期提示短信或电话本该当作垃圾短信或陌生号码,从而漏看、漏接或拦截。因此,平台和商家需要综合多方考量,完善、制定更优的提醒服务,提升消费者的感知体验。

秩序综合整治的通知》,决定自2023年7月至12月组织开展电子计价秤市场秩序综合整治。

黑猫消费提示:面对“鬼秤”现象,不仅需要国家政府有关监管部门加大打击力度,消费者自身也应加强自我保护意识。消费者尽可能在正规、信誉良好的市场、超市、商店、线上平台购物,购物的同时多留意商家公示信息,对于贵重的商品应及时现场复秤,如若自身权益受到损害要及时保留证据并向有关部门举报。