

中国青年报

数字时代让消费者享受到前所未有的便捷与高效,但随着数字消费市场的日益繁荣,一系列消费维权问题也悄然浮现。微短剧付费乱象、内容违规问题频发;网络购物“缺货短两”时有发生;网络游戏停服引发多起投诉……近日,中国消费者协会(以下简称“中消协”)发布2024年上半年消费维权舆情热点分析和消费投诉热点两份报告,反映出部分数字行业当下存在的堵点,影响着消费体验。
“这些新的数字业态要获得规范的、可持续的发展,还需多方合力。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,审慎包容的监管、诚信合规的经营、精明理性的购买,将共同构成保障“数字消费”安全的坚实防线。



唐昊/漫画

“数字消费”维权堵点频发 如何更好保障消费者权益

堵点1 网购演唱会门票 投诉热度不减

今年以来,消费者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。据中消协统计,今年上半年演出市场相关领域投诉量一直处于高位。
投诉较多的内容包括票务平台随意更改座位票价,票务平台和消费者权利义务不对等,同一主办方不同场次演出退票规则不一致等问题。其中,不少消费者对“盲选”座位“深恶痛绝”。
北京市民吴卷(化名)告诉记者,她看过10余场演唱会,因为购票时无法得

知具体座位,常遇到同样价格先购票的座位比后购票的座位差,以及同一个票档的位置从最好到最差相距甚远的情况。
消费者刘先生表示,今年其在某票务平台购买了某明星天津演唱会全场最贵的票两张,到现场后发现该座位前方有3位工作人员站在椅子上拍照、录像,严重遮挡了观演视线。而现场工作人员反馈表示,该位置是固定机位需要录像,不能避免。4月29日,他就通过全国消协智慧315平台投诉了该票务平台。

涉嫌侵犯知情权、自主选择权等

“‘柱子票’‘墙根票’等,涉嫌侵犯消费者的知情权、自主选择权和公平交易权,消费者有权要求获得赔偿。”陈音江强调,演唱会市场火热的当下,这是对消费者消费热情的一种损耗,甚至可能影响整个文化产业做大做强。
但事后维权也是难题,有时会遭遇主办方和票务平台互相推诿、不作为,或者被承诺给

予下次购票“优先权”等“不痛不痒”的补偿。对此,上海市闵行区人民法院为进一步完善演唱会售票、退票机制规范化指出方向:今年6月20日,该院对梁静茹演唱会“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。

堵点2 大数据“杀熟”频现

预订酒店“黄金会员比普通会员贵”;打车软件“钻石会员”价格高于新会员;3个账号购买同一趟航班同一舱位,价格最多相差900多元……今年以来,大数据“杀熟”遭消费者质疑的事件屡屡引发热议。
至今为止,没有企业承认存在大数据“杀熟”行为。陈音江认为,主要是因为目前没有关于大数据“杀熟”的明确定义,身份与角度会造成认知结果的不同。例如,企业认为是为了精准推送更适合消费者的商品、服务,或是以新人专享、新人优惠等“获客”营销,而消费者认为,同时在同一平台购买同一商品或服务时,实际成交价不同就

不公平。
因此,当一些平台以“时间不同、地点差异导致价格浮动”“新用户有优惠”等理由为其行为开脱时,消费者认为,平台只是想凭借其信息优势地位在大数据“杀熟”问题上“蒙混过关”。
如何解决这一在出行、购物等领域影响消费体验的问题已经成为当下消费者的重点关切之一。中消协指出,多起事件中,消费者反映在维权过程中遇到渠道不畅等问题:平台客服的回应大多含糊不清,而消费者以诉讼方式维权又费时费力,且囿于算法技术壁垒,举证极为困难。

适时开展多部门联合执法治理

今年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)第九条第二款规定指出,经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。
除此之外,今年发布的《网络反不正当竞争暂行规定》等均对大数据“杀熟”提出了应对措施,引发公众对治理网络市场乱象的讨论。许多消费者期待,相关文件要求尽快落实,打破对于此类问题“人人喊打又办法不多”的局面。
鉴于大数据“杀熟”的

智能化、系统化、批量化、隐蔽性、凶猛性,中国互联网协会法工委副秘书长胡钢建议,在个案突破的前提下,更应适时开展进驻式、突击式和拔根式的多部门联合执法治理,并配合消费者组织或检察机关的公益性诉讼活动。

堵点3 网络会员服务营销待规范

今年6月份,消费者张先生通过全国消协智慧315平台投诉了某办公软件公司:去年10月份,其超级会员权益被降级并重新折算,会员时长缩水一月,而投诉当天,超级会员pro又取消了,新增AI会员与大会员,原超级会员功能需升级为大会员使用,引发不满。
会员服务本是各行业经营者吸引和留住消费者的重要手段,但运营过程中的不规范行为让全国消协智慧315平台上的相关投诉层出不穷,内容包括随意修改会员体系规则、第三方代充会员服务风险高等。其中,中消协两份报告均强调,网络

平台自动续费“开通容易退订难”问题亟待解决。
据了解,商家以比订阅读季度或年度会员更优惠的价格推出自动续费会员服务,有消费者被扣费后才发觉,后续取消续费还需软件与支付端双重操作,且流程隐蔽,堪称“层层套娃”。
甚至有消费者反映,一些会员服务提供者未经其同意将自动续费设置为默认选项。对此,中消协提醒消费者,购买会员服务时,一定留意是否默认勾选了开通自动续费选项。购买后,可在账户内检查自动续费状态,及时取消不需要的自动续费选项。

让消费者充分知情、自主选择

陈音江认为,经营者应当尊重和保障消费者知情权和自主选择权,真实、全面地提供相关信息,让消费者在充分知情的情况下自主选择,而不是通过“默认勾选”等方式诱导消费者选择商品或服务。
胡钢指出,《条例》首次在行政法规层面对自动续费及展期作出了明确规定,规定了相关经营者的显著提示义务和违法的具体行政处罚

标准。他表示,期待更多“长牙齿”、体现法律刚性和威严的相关法律法规。
“违法自动续费和大数据‘杀熟’严重侵害了消费者的多项权利,涉及虚假宣传、价格欺诈、经营欺骗,构成消费欺诈。”胡钢建议,对违法主体进行惩戒性行政处罚,给予受害者惩罚性民事赔偿,未来可对非法获利丰厚,受害者众多的恶劣行为,依法追究刑事责任。

体彩开奖公告
中国体育彩票超级大乐透第24091期开奖公告
中国体育彩票福建31选7附加第24210期开奖公告
中国体育彩票福建22选5第24210期开奖公告
中国体育彩票排列5(福建省)第24210期开奖公告
中国体育彩票福建31选7第24210期开奖公告
中国体育彩票福建22选5第24210期开奖公告
中国体育彩票排列5(福建省)第24210期开奖公告

海峡都市报 分类广告
0591-87811583
福建百宏聚纤科技实业有限公司供热技改项目环境影响评价第二次公示
福建百宏聚纤科技实业有限公司供热技改项目环境影响评价第二次公示
福建百宏聚纤科技实业有限公司供热技改项目环境影响评价第二次公示

仓库 厂房
低价招租/出租/转让
拍卖公告
福建百宏聚纤科技实业有限公司供热技改项目环境影响评价第二次公示
福建百宏聚纤科技实业有限公司供热技改项目环境影响评价第二次公示
福建百宏聚纤科技实业有限公司供热技改项目环境影响评价第二次公示