

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“缺斤短两”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。

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补偿。”陈音江强调。

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、不作为等。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。

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……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”。

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通等问题: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,中国互联网络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。

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”等方式误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“长牙带刺”、体现法律刚性和威严的相关法律法规。

“违法自动续费 and 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,立法追究刑事责任。

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

厦门中鑫盛贸易有限公司遗失公章,财务章各一枚,声明作废。

厦门中建隆盛建筑工程有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

厦门中康隆盛生物科技有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

注销公告:厦门游鸣网络科技有限公司经股东会决议现拟向福建省通信管理局申请注销增值电信业务经营许可证,证号:闽B2-20220316,特此公告。

南平市政和县启贤铁山振兴乡村发展有限公司遗失公章一枚,印章编码:35072510011621,声明作废。

王丽华遗失职工养老保险手册,证号:62119993046,声明作废。

厦门启橙娱乐有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门市翔安区大嶝街道东垵社区老年人协会遗失社会团体法人登记证书副本,统一社会信用代码51350213MJB97041XC,声明作废。

雷日勇遗失厦门弘爱医院开具的两张发票,发票号:9072137365,发票金额:63587.86;开票日期:2023年2月10日;发票号:9700872798,发票金额:10470.48,开票日期:2022年11月23日,特此声明。

仙游县榜头镇陈德荣餐饮店遗失仙游县市场监督管理局2022年9月1日核发的营业执照正本,统一社会信用代码92350322MABWGCR40Q,声明作废。

辞职公告
本人郑建辉因个人原因,从2024年8月10日起辞去厦门奈福新材料股份有限公司董事职务。
特此公告!
郑建辉 2024年8月8日

辞职公告
本人王世凯因个人原因,从2024年8月10日起辞去厦门奈福新材料股份有限公司董事职务。
特此公告!
王世凯 2024年8月8日

莆田市城厢区霞林街道陈德荣装饰材料经营部遗失公章一枚,声明作废。
北京京铁金龙铁路消防工程有限公司厦门分公司遗失公章一枚,声明作废。
厦门盛翔旺物流有限公司遗失公章一枚,声明作废。
厦门壹贰捌汽车销售有限公司遗失公章一枚,声明作废。
厦门姐和弟餐饮有限公司遗失厦门立德置业管理有限公司的押金条,票据号码0124683,013324682,声明作废。
仙游爱动塔普体育发展有限公司遗失公章一枚,声明作废。

公告栏

公告

从2024年7月30日起,佛山维尚家具制造有限公司已取消福建厦门翔安长兴家居国际建材广场店吴燕秋(身份证号:350212*****2523)经营的“维意”加盟店的特许经营权,店铺位于福建厦门市翔安区马巷街道翔安北路5888-108号。
特此公告!

福建中垚投资有限公司不慎遗失印章。公章编码:35010210074452,财务章编码:35010210074453、合同章编码:35010210074454。现声明作废。
福建中垚生态科技有限责任公司不慎遗失印章。公章编码:35010210072114,财务章编码:35010210072115、合同章编码:35010210072116。现声明作废。
衡丰建设集团有限公司遗失车辆道路运输证,闽DH9583证号350213014584,声明作废。

公告栏

关于召开临时股东会的通知

致:冯根友
我司将组织召开临时股东会,为保障公司各股东权益,特公示通知如下:
我公定于2024年09月28日召开临时股东会,现将本次会议内容基本情况及议题通知如下:
一、本次会议基本情况
会议时间:2024年09月28日
会议地点:厦门市思明区湖滨六里192号之一
召集人:吕绍辉
主持人:吕绍辉
召开方式:现场会议,现场投票表决
二、会议议题
决议议案:关于本公司成立清算组,确定清算组成员为:吕绍辉,张洋,特此召开股东会决议。
三、注意事项
股东参加会议的,必须由其行使表决权,股东不能参加会议的,可以委托一名委托代理人参加会议并实行表

公告栏

决议。参会的委托代理人应出示股东依法出具的加盖公章的书面授权委托书、受托人的身份证复印件。

四、公司联系方式
1.联系人:吕绍辉
2.联系电话:15106200909
3.联系地址:厦门市思明区湖滨六里192号之一
特此通知!

厦门欣飞扬保洁服务有限公司
2024年08月08日
顺昌县德鸿贸易有限公司,信用代码91350721MACKX83246,公章(编码35072110005898)陈春祥私章遗失,基本存款账户信息(账户编号J4013001092301)遗失,声明作废。
莆田承煜电子商务有限公司遗失公章一枚,声明作废。
福鼎市鼎祥种植专业合作社遗失公章一枚,编号3522030070870,声明作废。