

长三角消保委联盟发布2020年投诉分析

## 长租公寓、社区团购等成投诉热点

1月11日，上海市消保委对外发布2020年度长三角消保委联盟投诉统计分析。根据分析报告，2020年，长三角消保委联盟共受理消费者投诉455764件，同比上升5.23%，为消费者挽回经济损失4.94亿元。其中，上海市消保委受理160997件，江苏省消保委受理190765件，浙江省消保委受理84121件，安徽省消保委受理19881件。

按投诉类别分，其中商品类投诉224451件，占投诉总量的49.25%；服务类投诉231313件，占投诉总量的50.75%。

长三角消保委联盟通过对江浙沪皖四地消保委受理投诉情况进行汇总分析，2020年，网络消费、长租公寓、交通运输、旅游涉疫纠纷、教育培训服务、社区团购等领域成为长三角五大年度投诉热点领域。

## 直播带货、网络游戏问题突出

在网络消费投诉方面，2020年，长三角消保委联盟共受理网络消费投诉111671件，除了传统的网络购物投诉外，直播带货和网络游戏问题反映较为集中。

直播带货方面，消费者投诉反映的问题主要有：商品质量货不对板，甚至销售“三无”、假冒伪劣产品；宣传不实，夸大产品功效，虚假优惠促销，承诺不兑现；售后服务难保障，平台、主播互相推卸责任，消费者找不到售后维权主体；直播数据、销量刷单造假等。

网络游戏方面，未成年人未经监护人同意进行网络游戏巨额充值情况较为突

出。其中，部分网络游戏经营者实名认证如同虚设，未限定未成年人充值上限，并未采取有效措施验证充值人身份，避免未成年人冒用家长名义充值。此类投诉家长要求退款时往往面临着举证困难的局面。

## 长租公寓频频“暴雷”

如今，长租公寓以其互联网+租房的便利模式、管家式服务受到年轻租客的偏爱。与此同时，高收低租的经营扩张模式、疫情的冲击也使得长租公寓“暴雷”频频登上热搜。

2020年，长三角消保委联盟共受理房屋租赁相关投诉6145件。主要投诉的问题有，长租公寓平台经营不善倒闭或失联，房东、租客双方权益受损。不少租客在无房可住的情况下还需要继续偿还租金贷。

同时，一些租赁房屋到期或者非因消费者过错与平台解除合同后，平台以各种理由克扣押金的问题也比较严峻。

不仅如此，今年疫情期间，租赁房屋空置，平台仍继续收取服务费，部分平台甚至“借疫牟利”，趁疫情涨价或者强制要求房东免租金，但减免的租金优惠却没有对等给到消费者。

## 高额退费成投诉热点

2020年受疫情影响，交通运输、旅游等涉疫纠纷也比较集中。2020年初，一些消费者事先预定的出行、聚餐等计划被迫取消或延期，交通运输、旅游、住宿、餐饮退订纠纷投诉集中。2020年，长三角消保委联盟共受理相关投诉53486件。

交通运输类投诉问题主要集中在向消费者收取退票手续费、平台客服难以接通、处理退票订单进程缓慢、退款迟迟不到账、平台和航空公司对于是否可以免费退票回复不一致等。尤其是国外航空公司没有出台疫情期间免费退改政策，消费者退票需支付高额手续费，损失较大。

旅游、住宿、餐饮类投诉问题主要集中在旅行社拖延解决退费问题，虚构机票、住宿等费用要求消费者承担损失，或者向消费者主张违约金，住宿退订要求收取高额手续费，餐饮定金不退等。

## 教培机构侵害消费者权益问题多发

教育培训服务方面，教育培训机构能够根据市场变化及时开设相应课程，满足社会对教育多层次、多样化的需求。但当前各类线上、线下教育培训机构五花八门，培训质量参差不齐，侵害消费者权益现象层出不穷。

因此，消费者投诉的情况也比较多发。2020年，长三角消保委联盟共受理教育培训服务投诉24847件。投诉的主要问题涉及一些教育机构虚假宣传教师资质，肆意夸大培训效果，误导消费者报班，实际教学质量与宣传承诺不符。同时，部分教育机构的教学质量不稳定，一些机构未经消费者同意擅自更换老师、变换场地、变更课程内容、更改课时，从而影响教学质量。

部分教育培训机构不与消费者签订合同，或者在合同中约定概不退款、收取高额手续费等格式条款，设置退款障碍，

拖延退款时间，导致消费者缴费容易退费难。

尤其是疫情期间，培训机构因无法正常开门营业导致合同履行不到位引发大量退费投诉。部分培训机构受疫情影响倒闭或跑路，消费者预付款难以追回。

## 社区团购纠纷不断

社区团购一般以小区为单位招募团长，创建微信群，团长在群里发布团购商品，消费者下单后集中配送。社区团购以其便利的采购方式以及价格优势得到消费者青睐，这一新型消费模式在快速发展的同时也涌现出一些问题。

一些社区团购的物品出现了生鲜不鲜、缺少斤两、下单后缺货、配送出错、包装不佳、提货体验差等问题。部分企业利用烧钱模式抢占市场，通过低价倾销滥用自主定价权，对传统市场造成巨大冲击。

社区团购多以团长对接供应商，团长作为个人组织者对于产品质量是否合格、蔬果农药是否超标等难以保障。同时，团长发布虚假推销广告、货物集中交付后保管不当等也将产生纠纷。

近日，市场监管总局联合商务部召开规范社区团购秩序行政指导会，出台社区团购九不得新规。根据新规，社区团购经营者应当规范自身经营行为，不得通过不正当的竞争手段侵害消费者合法权益。消费者在团购时也要注意保留好交易凭证，同时要谨慎使用社区团购软件提供的租金贷、预付充值等支付方式。

## 消费信息

## 出租车计价器远程调价在崇明区率先实现

出租车计价器列入国家重点管理的计量器具目录，其运行稳定可靠关乎司乘权益。

传统出租车计价器由于规定不开铅封不能调整相关参数，导致每次调价调整需要召回车辆拆装计价器、更换芯片、加铅封，每百辆车调价需要五名技术人员花一整天时间，再加之需要集中所有车辆，驾驶员需要往返耗时耗力。

为提高调价效率，降低出租车调价成本，上海市市场监管局鼓励可远程调价新型计价器研发应用，采用电子封印保障安全。在市场监管总局的支持下，上海在全国率先试点应用新型计价器。

近日，崇明区208辆区域性电动出租车完成了调价远程调整，相关新能

源出租汽车全部安装了具备远程调价功能的新型计价器，同时采用电子封印加密模式保障计价器运行安全、可控。

此次调价调整也是上海首次正式实施计价器网络远程调价，为确保此次调价调整顺利进行，市市场监管局指导计价器生产企业制定方案及相关应急预案，计价器生产企业多次开展了预演和测试，市计测院按相关技术要求抓紧开展了调价调整程序的评估工作，崇明亚通出租汽车有限公司对驾驶员进行深入宣传确保所有运营车辆按计划更新计价器程序。

远程调价，相对传统调价方式节省了场地、硬件升级等费用，同时不影响驾驶员正常运营，短时间内即可实现远程调整，方便快捷，深受出租汽车公司及驾驶员的欢迎。

## 消费警示

## 这些批次的人造板、地板抽检不合格

近期，市市场监管局集中执法力量对宝山、嘉定2个区域内19家企业和天猫商城、东方CJ2个网络交易平台销售的64批次人造板、地板进行了监督抽查。经检测，有12批次不合格，不合格检出率为18.8%，其中，抽查人造板39批次，有9批次不合格，抽查地板25批次，有3批次不合格。人造板的不合格项目为甲醛释放量、表面耐香烟灼烧；地板的不合格项目为静曲强度、面板木材名称、标志或包装标签(标记)。

## 1批次甲醛释放量不合格

上海艾未实业发展有限公司在天猫商城德丽斯旗舰店销售的标称由其生产(或供货)的“德丽斯DELISI”牌中密度板(规格型号：厚度15mm/DLS-BC068)，甲醛释放量实测为0.330mg/m<sup>3</sup>(标准要求E1≤0.124mg/m<sup>3</sup>)，与强制性标准要求不符。甲醛释放量不合格，将严重影响室内空气质量，危害消费者身体健康。

## 8批次表面耐香烟灼烧不合格

如上海政祥木业有限公司在天猫商城政祥旗舰店销售的2批次标称由其生产(或供货)的“政祥”牌健康饰材(浸渍胶膜纸饰面板)(规格型号：1220mm×2440mm×8mm)、健康饰材(浸渍胶膜纸饰面细木工板)(规格型号：1220mm×2440mm×17mm)，表面耐香烟灼烧测试出现明显的棕色斑，表面耐香烟灼烧等级实测为2级(标准要求应达到4级以上)，与标准要求不符；

如上海明芳实业有限公司在天猫商城福海旗舰店销售的2批次标称由上海福海实业有限公司生产(或供货)的“福海”牌白水曲柳(浸渍胶膜纸饰面板)(规格型号：2440mm×1220mm×16.5mm)、非洲橡木(浸渍胶膜纸饰面细木工板)(规格型号：2440mm×1220mm×17mm)，表面耐香烟灼烧测试出现明显的棕色斑，表面耐香烟灼

烧等级实测为2级(标准要求应达到4级以上)，与标准要求不符。表面耐香烟灼烧是评价材料表面装饰层对点燃香烟灼烧的抵抗能力，该指标不合格，影响产品的使用寿命和使用效果。

## 1批次静曲强度不合格

枫琴(上海)家居有限公司在天猫商城枫琴旗舰店销售的标称由其生产(或供货)的“枫琴”牌H1封蜡(浸渍纸层压木质地板)(规格型号：1220mm×170mm×12mm)，静曲强度实测：平均值为22.6MPa(标准要求应≥30.0MPa)、最小值为21.1MPa(标准要求应≥24.0MPa)，与标准要求不符。静曲强度不合格，会影响地板的支撑力度和铺装后的平稳性。

## 1批次木材名称不合格

上海市宝山区张萌建材经营部在城大建材市场销售的标称由上海四茂木业有限公司生产(或供货)的“八方地板”牌三层复合(规格型号：1220×166×15(mm)/JS86)，面层实测为浸渍纸(企业标称为实木复合地板)，实测面板木材名称与企业标称不符。

## 2批次标志或包装标签(标记)不合格

如上海朗聚实业有限公司在天猫商城百强地板旗舰店销售的标称由德百木业(上海)有限公司生产(或供货)的橡木实木多层地板(规格型号：1210mm×164mm×15mm)，实测为实木复合地板(企业标注为实木地板产品标准)，企业未标示与产品相匹配的标准。标志或包装标签是消费者了解产品信息的重要渠道，该指标不合格，容易误导消费。

根据抽查结果，市场监管部门已责令相关经营者立即停止销售不合格商品，对库存产品、在售产品进行全面清理，按照相关法律法规的要求主动采取措施，保护消费者合法权益，并对生产、销售不合格产品的经营者移送所在地市场监管部门依法调查处理。

## 拼多多远程删除用户手机照片？

## 工作人员回应：没删，补偿30元代金券

近日，有网友爆料称，拼多多App将其手机相册里的照片删除，被vivo手机系统检测到。而拼多多工作人员对此回应称，没有删除，可以补偿30元代金券。

当事人称，自己当时打开拼多多App后，发现了正在搞一个“邀请1人，直接提现100元”的活动。随后，该网友把活动提示截图保存。该网友之后按照活动规则邀请了1位新人，却发现拼多多活动规则中的“直接提现100元”变成了“随机金额”，没达到100元不能提现。

该网友随后就此事致电拼多多客服，并且将自己的截图证据发给对方，要

求拼多多方面按照原来的规则兑现100元。然而，没过一会儿，该网友的手机系统却提示到：“检测到‘拼多多’已删除照片或视频。”该网友检查发现，本应在手机相册里的截图，出现在了回收站里。

对此，拼多多客服回应称，删除照片可能是清除App缓存造成的。

该网友就此事咨询了手机厂商vivo，vivo客服回应：“如允许对应的权限，该软件就可以获取对应的信息。”

拼多多方面工作人员之后致电该网友称：“目前技术排查下来，从技术痕迹来说很难解释，因为我们没有删除。”工作人员随后提出了30元无门槛代金券的经济补偿措施。