

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发 中消协发布三季度消费投诉热点

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协4日公布的今年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示,生活及服务类投诉中居首位。在具体服务投诉中,投诉量居前五的分别为经营性互联网服务、移动电话服务、餐饮服务、培训服务、住宿服务。



新华社发

“蟹卡”屡遭消费者诟病

2024年8月,消费者刘女士通过某大闸蟹有限公司公众号兑换2024年8月31日到期的1288型号“蟹卡”一张,兑换时公众号提示不在预约期间,可联系客服备案延期。消费者联系该公司客服,回复可免费办理延期一次,具体兑换标准需9月底确定。9月15日消费者又收到商家客服回复,

以“蟹卡”已过期及市场行情变动为由,仅给兑换1088型号蟹一盒,从实际价值来说低于1288型号“蟹卡”,消费者表示不同意,客服回复仅提供此兑换方案,无协商空间。

中消协有关负责人表示,“蟹卡”等各类提货卡本质上属于预付卡。由于预付卡发卡门槛低,

且预付资金缺乏有效监管,相关消费纠纷多发。根据有关规定,记名卡不得设有有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。所以,即便预付卡已经过期,经营者也不能因此随意单方剥夺消费者的权利。

民宿行业规范化程度有待提升

2024年9月,蔡先生通过消协315平台投诉上海某信息科技有限公司。蔡先生为提前做好春节出行规划,于2024年9月4日提前在该公司APP订了2025年1月28日至2月2日共5晚的民宿,总费用1298元。9月19日消费者突然收到该平台客服电话,要求消费者取消订单,平台可以补偿30%费用。消费者查了该民宿附近同类型的酒店,此时下订单每晚费用已经是1012元,无法弥补损失。

此后,该平台在未经消费者同意情况下,强行取消该笔订单且没有赔偿。

根据中消协监测,有的民宿经营者随意取消订单,临时毁约并高价转租已预订房源;宣传信息与实际不符,民宿的实际位置、设施条件、卫生标准与网上发布的信息相差甚远。中消协有关负责人表示,民宿在管理和服务等方面存在不规范现象,相关平台应当加强对民宿经营主体的人驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

聚合经营平台商户信息不实问题屡现

2024年8月,丁女士在某地图导航平台预订了某市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同一经营者。丁女士希望平台退还此笔订单费用,平台称酒店订单为第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

商户信息不实等相关问题屡现。

由于平台对商户信息审核不严,消费者下单时经营者信息与实际提供服务经营者信息不一致。发生纠纷后,平台以自身仅为信息服务提供者为由推诿不承担相应责任。一些聚合平台商户入驻门槛低,部分票务代理商实际并无代理权,消费者通过平台购买的景区门票、电影票到现场后无法使用。

据中消协监测,近年来出现一些采用聚合经营模式的平台,整合不同平台或经营者的信息,向消费者提供多种商品或服务,其业务范围从最初的网约车发展到住宿、维修、门票预约等各行业,

中消协有关负责人表示,聚合经营平台作为一种新兴的网络经营模式,目前尚无法律法规对其定性,但对于在其平台上购买商品或接受服务的消费者来说,聚合经营平台也属于经营者,应当承担对消费者权益保护的责任,履行入驻商户的资质核验义务。据新华社

“先用后付”莫名其妙被开通 律师:侵犯消费者知情权和自由选择权

“双11”曾是购物者的狂欢盛宴,大家不必烧脑也不用费尽心思,便可获得实实在在的优惠。然而,走过一年又一年的“双11”,如今却让消费者晕头转向,稍不留意就“踩坑”。今年,莫名其妙被开通的“先用后付”功能,让不少消费者有了不好的购物体验。

“0元”下单让消费者担心不安全

11月1日晚,仔细确认某电商平台购物车中加购的多样商品无误后,家住西安市西影路的赵玥点击了“结算”,但很快,她就意识到了不对劲。

“生活中,我的消费很有规划,每个月工资到账后,会将固定的金额存起来,剩下的用于日常生活,所以当晚‘结算’过后,我银行卡里的余额自己是清楚的,但查询时却发现,仅扣除了购物金额的不到一半。”11月4日下午,赵玥指着手机中的购物页面对记者说,她仔细查看后,在待收货页面发现,部分商品实付

0元,确认收货后再付购买时的金额。记者注意到,此页面部分商品显示有“先用后付”字样。

对于“先用后付”功能的开通,赵玥明确表示,她并未特意进行过此项操作。对于这样的支付方式心存抵触,赵玥试图关闭功能,但她在实际操作中发现,不仅关闭通道非常隐蔽,想要关闭还要等待全部订单收货完成或者售后结束。

记者采访中,不少消费者对于“先用后付”功能的开通给出了相同的感受。“购物平台的‘先用后付’功能是怎么开通的,我

到现在也不知道。没留神‘0元’拍下商品,在点击确认收货按钮后,收到突如其来的扣款通知,才发现开通了这项功能。”家住西安市枣园东路的陈亮表示,后续购物过程中都会默认使用“先用后付”功能,还没来得及及选择已经确认下单。“0元”下单并没有给陈亮带来愉快的消费体验,反而让他很不安,担心这个功能会随意扣钱。

更有家长表示,开启“先用后付”功能后,购物直接跳过了输入支付密码的过程,点着点着就下单成功了,小孩容易误操作。

操作流程复杂“先用后付”功能关闭不易

在西安市新城区工作的刘美娟用过不少电商平台,她表示,现如今“先用后付”的现象十分普遍。“我排斥这样的消费方式,所以从不主动申请,但多次在支付时莫名其妙地默认选择了‘先用后付’,还曾遇到过如果不选‘先用后付’就没办法支付的情况,只能把订单关掉。”

“我多次感受后发现,‘先用后付’的开通按钮普遍设置得很显眼,甚至有时候无意间就开通了,但要想关掉可不容易。关闭一般需进入‘我的’,点击‘设置’,再找到‘支付’或‘钱包’,才能找到‘先用后付’的开关,有的直接可以关闭,有的有一定条件。”刘美娟提醒,关闭时需仔细

查看,确定关闭的是“先用后付”功能,有消费者没注意,仅关闭了其优先支付方式的选项。

“先用后付”功能为何会被默认开启?有业内人士表示,受三方面影响。商家和平台的营销策略:推广“先用后付”功能是一种营销策略,可以降低消费者的购买决策门槛,吸引更多用户尝试购买商品或服务,这种方式尤其对新用户或对产品质量有疑虑的消费者有吸引力,从而增加销售机会。用户操作疏忽:在网络购物过程中,用户可能没有仔细阅读相关条款和提示,误点击了开通“先用后付”的选项,一些平台的默认设置或快速注册流程也可能在不经意间为用户

开通了该功能。技术便捷性:技术的发展使得开通流程更加便捷,但同时也增加了误操作的可能性,例如通过指纹识别、面部识别等快速验证方式,用户可能在瞬间就完成了开通操作,并未意识到自己的行为所造成的影响。

商家像“躲猫猫”般设置取消按钮,无形中已经剥夺了消费者的知情权和自主选择权。业内人士说,今年7月1日起实施的《消费者权益保护法实施条例》中,也重点细化了经营者在网络交易、消费者权益保护等方面的义务,这对经营者合法依规地提供“先用后付”“免密支付”等功能也有很强的指导意义。



提醒:可能存在法律风险

表面方便的支付模式,背后可能存在法律风险。陕西许小平律师事务所律师刘傲提示,“先用后付”可能面临信息安全风险:使用“先用后付”服务时,消费者往往需要提供个人信息,如姓名、地址、信用卡信息等,如果这些信息被泄露,可能导致各种安全问题。商品质量风险:一些不法商家可能利用“先用后付”模式设置陷阱,损害消费者的权益,例如一些商家在商品描述中故意隐瞒或模糊关键信息,导致消费者在收到商品后发现与预期不符。“先用后付”或侵犯消费者权益:“先用后付”功能在未得到消费者明确同意的情况下被强制开通,侵犯了消费者的知情权和自由选择权,消费者有权知晓自己所使用的服务内容和相关的风险隐患。

让用户充分了解服务内容和潜在风险。同时,平台还应设置简单易行的关闭路径,避免消费者因复杂的步骤而放弃取消;消费者在使用“先用后付”服务之前,应仔细阅读并理解相关的服务协议和条款。这些文件通常会包含关于信息收集、使用和保护的详细信息,以及消费者的权利和义务。在注册或使用“先用后付”服务时,不提供不必要的个人信息;只提供完成交易所需的最低限度信息;一旦消费者未能按时支付货款,将会面临利息和滞纳金的处罚,还可能影响个人信用记录,因此消费者应谨慎设置支付方式。

那么,如何避免“先用后付”服务存在的法律风险呢?刘傲建议,平台在推广“先用后付”功能时,应尊重消费者的知情权和自由选择权。在开通前,平台应给予清晰明了的提示,

“总的来说,‘先用后付’服务在提供便利之余存在着法律风险,消费者在使用该服务时要增强法律意识。同时也需要监管部门、商家以及消费者共同努力,形成合力,共同营造公平、透明、诚信的市场环境。”刘傲说。

本报记者 陶颖