

商品质量货不对板 宣传不实 售后服务难保障

直播带货成消费投诉“重灾区”

直播成为投诉重点

去年,长三角消保委联盟共受理网络消费投诉 111671 件,直播带货和网络游戏问题较集中。在“直播翻车”中,消费者投诉的问题主要包括商品质量货不对板、宣传不实、售后服务难保障、直播数据和销量刷单造假等。

在网游投诉中,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。部分网络游戏经营者实名认证形同虚设,未限定未成年人充值上限,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,家长要求退款时往往面临“举证难”。

比如 2020 年 4 月初,安徽省宿州市消保委接消费者刘某投诉,称其 13 岁的孙子用其手机玩游戏时偷买游戏道具,前后共被扣费 21000 余元。消费者认为游戏扣费过程太简单,多次大笔金额未经家长确认,联系游戏运营商退款未果。经调解,运营商最终退还

昨天,长三角消保委联盟发布了 2020 年消费投诉情况,全年共受理消费者投诉 455764 件,同比上升 5.23%,为消费者挽回经济损失 4.94 亿元。网络消费、长租公寓、涉疫投诉、教育培训、社区团购成为年度五大投诉热点领域,房屋装修、汽车、家用电器、食品、

服装鞋帽类投诉量也较多。

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。商品类投诉 224451 件,占 49.25%,服务类投诉 231313 件,占 50.75%。

费难等。尤其是疫情期间,培训机构“跑路”多发,预付款难以追回。

社区团购问题渐露

去年,社区团购这一新型消费模式也出现了一些问题,比如团购生鲜不鲜、缺斤少两、下单后缺货、配送出错、包装不佳、提货体验差;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;对接供应商的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,团长发布虚假推销广告、货物集中交付后若保管不当,也易产生纠纷。

市场监管总局近日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。消保委联盟提醒,消费者在团购时应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。

本报记者 金旻旻



大厨乔装“副总”

骗得40万元打赏女主播

本报讯 (通讯员 宋严 记者江跃中)付点“关系费”就能不招标直接成为餐饮公司的供货商,这样的“门路”你信吗?人情世故花点钱走捷径何乐而不为,一些不法分子便抓准了这种心理实施诈骗。近日,普陀警方就接报了这样一起诈骗案件,一名大厨摇身一变成为公司“副总”,骗得 40 万元打赏女主播。经警方缜密侦查,涉案人员已被依法刑事拘留。

2020 年 11 月 19 日,市民许先生来到普陀公安分局石泉路派出所报警:他想给外甥介绍工作,不料一秦姓男子以“通路子”需要“关系费”的名义,骗走了他人民币 40 万元。原来,许先生从事餐饮工作,2019 年 6 月,他在上班途中偶然结识了自称是某餐饮公司采购部经理的秦某。秦某号称自己能决定用哪家供应商的原料,并暗示许先生向其介绍供应商。于是,许先生便向秦某介

绍了自己公司的食材供应商负责人张某,秦某提出,可以不经过招标就让张某成为秦某所在公司的供应商,但需要一些“关系费”来打点关系。随后,秦某向张某索取了 35 万元的“关系费”,并让他等消息签订合同。在给秦某介绍供应商后,许先生又向秦某提出能否帮忙介绍自己的外甥和徒弟到秦某公司工作,秦某一口答应,但再次向许先生收取了 5 万元的“关系费”。

时间一天天过去,秦某答应换供货商以及介绍工作的事情却一件都未落实。2020 年 5 月,由于张某迟迟未收到签约通知,便找到秦某讨要说法,并要求秦某退款。这次秦某再次找到了许先生,并谎称自己已升职为公司副总,让许先生先借给自己 35 万元,等他和几家供应商签完合同拿到钱之后连本带息归还。

考虑到要靠秦某帮忙解决外甥工作,许先生不得已再次转给秦某

35 万元,结果拿了许先生 40 万元的秦某始终没有兑现自己的诺言。面对许先生隔三差五的询问,秦某先是推托、搪塞,后来干脆玩起了人间蒸发……此时,许先生才发现自己上当受骗。

警方立即开展相关调查工作。根据报警人提供的线索,民警结合现场走访发现,秦某根本不是所谓的公司副总,只是该公司的一名厨师,也没有介绍工作和决定供应商的能力。同年 12 月 30 日,民警在漕溪路某公司内将秦某抓获。

到案后,犯罪嫌疑人秦某如实向警方供述了自己冒充某某公司经理、副总实施诈骗的犯罪事实。据秦某交代,诈骗所得大部分被其用于打赏某直播平台的女主播,其余部分则被其挥霍一空。

目前,犯罪嫌疑人秦某因涉嫌诈骗罪被普陀警方依法刑事拘留,案件正在进一步侦办中。

