

# 先用后付不够透明 小病大修不太靠谱

## 2024年消费维权八大热点剖析

先用后付服务不透明，预付式消费存风险，直播间、小程序虚假营销……去年，上海市消保委共受理消费者投诉27万余件。通过梳理并结合消费市场发展趋势，昨天，市消保委发布了消费者权益保护领域值得关注的八大问题。

### 先用后付 服务规则不透明

【热点】作为互联网销售过程中的新型支付方式，先用后付逐渐普及。去年，市消保委系统共受理相关投诉2318件。消费者主要反映：自主选择权受限，如先用后付被设为默认支付方式或被“点开即开通”页面引导误触等；服务规则不够明晰，平台未明确告知相关规则、法律风险等；取消方式过于隐蔽，需多级点开菜单才能关闭，个别未完成订单无法关闭等。

【建议】先用后付支付模式在提升消费便利性的同时，需要进一步规范，以保障消费者权益。平台应以显著方式告知消费者支付方式、违约后果及信用风险等，杜绝默认开通，充分保障消费者的知情权和选择权。对于自动扣款的，商家应当予以二次确认，同时设置简单便捷的取消通道。

### 预付式消费 资金安全存风险

【热点】预付式消费已成为重要商业运营模式。去年，市消保委系统共受理相关投诉19073件。争议主要集中在三方面：一是资金安全存在风险，商家突然关门、失联，消费者未使用的预付金额难以追讨；二是服务品质缩水，合同履行过程中出现商家服务降级、商品质量下降、无法预约等；三是扣费、计费不清晰，拒绝合理退费。

【建议】提升预付式消费资金安全系数，需要进一步加强规范和管理，如明确预收资金和使用期限上限，建立第三方资金存管制度。同时，应完善信用惩戒体系，将恶意违约主体纳入失信名单，实施联合惩戒、严厉处罚，并积极制定、推广更多预付式消费领域内的示范合同。

### 直播间、小程序网购 虚假营销诱导下单

【热点】线上消费市场活跃，投诉也明显增多。去年，市消保委系统共受理直播间、小程序相关投诉11213件。消费者主要反映：虚假营销，商家、主播通过虚构事实、剧情演绎、刷单炒信、流量造假等方式，诱导或误导消费者下单；质量不佳，所售商品存在瑕疵、破损等情况；售后缺位，商家不履行“七天无理由退换货”、售后处置无响应等。

【建议】虚假营销不仅侵害消费者权益，还影响市场公平有序竞争。商家和主播应当规范营销行为，并设置显著的售后渠道入口，合理配置客服做好售后服务；平台应强化商家履约管理，对违约商家采取信用降级或清退等措施。同时，市消保委建议加大监管执法力度，建立完善行业规则。

### 宠物交易

#### 商家销售“星期宠”

【热点】宠物经济持续升温，消费争议也日益增多。去年，市消保委系统共受理宠物、宠物医疗及周边服务相关投诉2015件。消费者主要反映：商家销售“星期宠”，消费者举证难、索赔难；商家存在虚假宣传、价格虚高行为，服务品质良莠不齐；售后服务不到位，出现问题时，商家推诿、拖延、拒不处理。

【建议】经营主体应在销售环节完整披露宠物健康档案，主动与消费者签署合同，并明确宠物染病或死亡时的责任划分。同时，建议制定相关法律法规和行业规范，从明确经营者资质要求、规范交易合同内容、强化宠物健康信息披露、制定行业服务标准、建立溯源管理体系、完善售后保障机制及构建信用评价体系等方面予以规制。

### 家电维修服务 “小广告”虚假率高

【热点】去年，市消保委系统共受理电器维修服务相关投诉4100件。消费者主要反映：维修服务不透明，存在“虚构故障”“小病大修”，反复维修仍无法排除故障；社区“小广告”不可信，通过“小广告”难以找到靠谱维修服务商，市消保委暗访1003个“小广告”地址，虚假率高达98%；信息检索通道不畅，消费者上网查询品牌方售后电话，被网站推荐信息误导，遭遇“黑维修”等。

【建议】家电维修行业应倡导诚信经营，推动行业服务标准建设，进一步提升服务质量和价格透明度；相关部门应建立长效监管机制和信用评级制度，重点整治社区违法广告及网络虚假信息。市消保委收集了主要家电品牌的特约维修电话，制作“消保帮您忙——家电维修信息表”，消费者可通过市消保委的官方微信公众号和官网查询。

### “一番赏”抽奖 奖品价值惹质疑

【热点】“一番赏”这一新兴抽奖模式引发新的消费争议。消费者

主要反映：所获奖品价值与活动宣传或预期存在较大差距；抽奖概率不透明，商家“混入假票”“藏票”等；易造成未成年人成瘾、攀比，家长发现后联系商家无法退款等。

【建议】经营者应如实展示奖池内奖品的总量、各等级奖品的数量和价值、抽奖规则、参与条件等关键信息；线上抽奖平台应建立完善未成年人保护机制，如设置未成年人专属登录模式、实行消费金额分级管控、建立未成年人投诉快速响应通道等措施，防范未成年人沉迷风险；家庭、学校和社会应当形成合力，通过多种形式引导未成年人树立正确的消费观和价值观。

### 106短信 频繁骚扰难屏蔽

【热点】106短信频繁骚扰消费者的问题日益突出。去年，市消保委系统共受理个人信息相关投诉2541件。其中，消费者对106短信骚扰问题反映强烈，主要问题有：频繁收到大量营销短信，严重影响日常生活；骚扰短信难以屏蔽、拦截；信息被伪装成“退订”“官方通知”等形式，令消费者难辨真假，误信后点击链接甚至造成财产损失等。

### 回应

## “垃圾短信”可以识别了

三大运营商承诺6月底前完成106短信实名标注

上海市消保委调查数据显示，76%的消费者表示经常收到以“106”开头的垃圾短信。“3·15”前夕，上海市消保委与中国移动、中国联通、中国电信三大运营商达成共识。三大运营商均承诺：对于有歧义或无法清晰标识短信内容提供者的签名，将使用短信内容提供者的规范企业名称（内容提供者实

名）进行标注，在6月底前完成签名的规范使用。

同时，三大运营商还承诺了多项改进措施。中国移动表示，将严格审核企业资质，包括备案证明、相关责任人等信息，确保责任可追溯；初步建立企业签名合规数据库，面向广大消费者提供精准“短信免打扰”服务。

【建议】运营商应当加强源头管理，严格审核106短信商资质，建立黑名单机制，并对群发短信异常的企业予以重点监控。同时，提升技术手段，开发智能过滤系统，精准拦截垃圾短信，守护消费者信息安全。相关部门应当明确规定106短信须标注发送者实名，并加强监管，严惩违法违规行为。涉及诈骗的，应当予以严厉追责。

### 低价竞争 产品质量打折扣

【热点】低价竞争表面上给消费者带来了优惠，但长远看，其引发的一系列负面影响不容忽视，主要体现在：持续的价格压力迫使部分企业不得不降低产品质量或压缩服务成本，导致产品质量大打折扣；过度的价格竞争不仅破坏了市场的正常价格体系，也会导致同行之间的恶性竞争，如诋毁竞争对手、恶意举报等；行业转型升级受阻，企业转型升级需要在技术研发、设备更新、人才培养等方面投入大量资金，但在低价竞争的模式下，企业的利润微薄甚至亏损，无法承担转型升级所需的费用，最终将影响整个行业、产业的升级迭代和可持续性发展。

【建议】打破“内卷式”低价竞争，需要推动竞争从价格竞争向技术升级转变，引导市场向更加健康有序的方向发展。企业应打破低质低价的困局，以更多好产品引领新的消费需求；平台应当进一步规范促销行为，保障商户自主经营权，积极营造公平有序的网络消费环境；监管部门应当持续强化合规引导，加大对平台的监管和执法力度，优化平台经济领域竞争生态。

本报记者 金旻矣

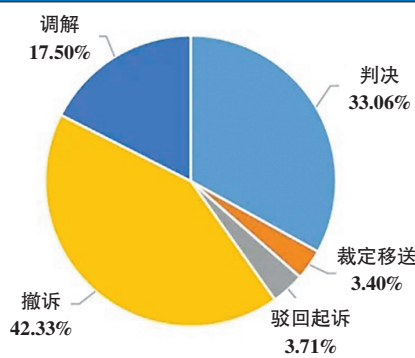
中国联通表示，将通过数字化技术校验签名登记与实际发送的一致性，上线端口“先登记，后发送”的系统级鉴权管控模式，严格审核并登记接入客户的资质证照文件，同时强化数字化运营能力并引入AI技术。

中国电信表示，将强制要求企业进行短信签名及实名制信息登记，建立短信内容动态巡查机制，对不包含退订方式的短信内容“零容忍”，并采取主端口限速、关停等处置措施。 本报记者 金旻矣

## 如何守护好“钱袋子”

浦东法院首次面向金融理财产品消费者发布专门风险提示

### 2022—2024年金融理财产品纠纷案结案方式



守护金融消费者的“钱袋子”。会上，浦东法院首次面向金融理财产品消费者发布专门的风险提示。

本次发布会通报的涉金融理财产品消费者权益保护案件，是指金融消费者购买金融机构发行的理财产品引发的民商事纠纷。白皮书显示，2022至2024年，浦东法院共审结涉金融理财产品纠纷案件971件。

从案件类型看，受理的案件中金融委托理财合同纠纷最多，占比达51.5%，财产损害赔偿纠纷、证券投资基金交易纠纷、人身保险合同纠纷次之，占比分别为23.9%、14.5%和7.8%。

从结案情况来看，以撤诉方式结案为411件，占比最高，多元纠纷化解工作成效显著。

从涉诉金融机构类型来看，八成以上案件的涉诉主体为证券公司、资产管理公司、投资管理公司、基金管理公司和信托公司。

会上发布了10起典型案例，涵盖私募基金、银行理财、券商资管、保险投资等多个金融理财领域，涉及投资者适当性管理义务、管理人信义义务等热点问题，展现了当前金融消费者权益保护的复杂性。

此外，浦东法院还首次面向金融理财产品消费者发布专门的风险提示，从投资前、签约时、投后管理全链条提出十项简明实用的建议，助力金融消费者树立理性投资观念，也为金融机构规范经营提供参考，共同织密金融消费者权益保护网。



### 短评

明天就是“3·15”。这两天，各类食品安全问题引发公众关注。昨天，针对杨铭宇黄焖鸡米饭后厨乱象，国务院食安办挂牌督办。

食品安全问题的每一次曝光，都会引起社会广泛关注。然而，令人遗憾的是，这些问题在曝光之前已经存在了一段时间了，像杨铭宇黄焖鸡米饭部分加盟店使用存放多天的发酸食材、顾客食用后的剩菜回收再加工售卖、隔夜发黑的牛肉加色素后冒充新鲜牛肉等，这些做法严重损害了消费者的身体健康。究其根源，在于一些企业为了追求短期利益，忽视食品安全管理，甚至故意降低生产成本、使用劣质原料等。

食品安全是餐饮行业的生命线，任何时候都不能

## 食品安全不能总靠“亡羊补牢”

有丝毫懈怠。企业应当建立健全食品安全管理体系，确保从源头到餐桌的每一个环节都符合安全标准，一旦发生问题要及时查找原因并公布。像海底捞的“小便民”事件引发网友不满，就是因为相关视频广泛传播以及警方发布通报之后才跟进处理。

近期发生的这些食品安全问题再次提醒我们，仅靠事后补救远远不够，必须提前预防，加强员工的食品安全培训，严格监督门店的执行情况，将食品安全隐患消灭在萌芽状态。相关部门应加大监管力度，对违法违规行为严厉打击，维护消费者的合法权益。此外，还需要加大社会监督和舆论监督力度，形成全社会共同参与的食品安全治理体系。只有这样，才能确保食品卫生安全，赢得消费者的信任和支持，实现企业的可持续发展。

方翔

本报讯（记者 宋宇华 通讯员 曹赞娟）昨天，上海市浦东新区人民法院在位于金茂大厦的金融纠纷治理法官工作室举行新闻发布会，聚焦涉金融理财产品消费者权益保护，以司法实践回应社会关切，