



“

近年来,上海市消保委非常关注消费领域“隐性侵权”问题。少数商家利用信息不对称,通过误导消费者获得竞争优势,使细分行业出现“劣币驱逐良币”,陷入“低价低质”怪圈。

消费者的利益与风险,比如精准化营销与消费者个人信息的保护。“以前对于消费的划分是线上和线下,目前来看,消费环境肯定是更加细分了。光是线上来说,电商行业和企业更加重视细分人群、细分场景及细分文化,因此其自身发展也针对特定化人群的需求日益向着精准化变化和迭代,从而让消费可以实现更高的效率。”唐健盛说。

“譬如玻尿酸食品乱象。我们看到——审批是合法的,销售是合法的,博主推介看着也没错,平台好像也是按惯例在推。但整个链下来,消费者就被‘割了韭菜’。其中问题出在哪里呢?”唐健盛说,“还有一些互联网保险产品,看上去挺美,实际上其后续条款严厉苛刻,消费者遇到事,打官司很难赢。”

垃圾短信也在“升级换代”。上海市消保委2月28日公布的调查显示,76%的消费者表示经常收到“106”开头的垃圾短信。“传统短信通过互联网技术升级后,106短信已经成为坑害消费者的新工具,其信息鱼龙混杂,消费者难辨短信真假。106短信是基于中国移动、中国联通和中国电信三大运营商提供的短信端口发送。运营106开头短信的企业都是需要拥有电信管理部门所发资质牌照的。而且,106短信发送者也需要进行严格的实名认证。照常理说,106短信会很靠谱,甚至应该成为制约各类垃圾欺骗短信的有力武器。”唐健盛向记者感慨,“但现在呢?106垃圾短信不仅有骚扰,更有点击后直接跳转网站诱导下单。消费者被骗后,找不到人,打不赢官司。”更有甚者,有些106短信内的链接是钓鱼网站,通过诱导消费者点击运行含有木马病毒的软件安装包,木马程序会获取消费者敏感信息,通过账号支付、商户快捷支付等方式盗取消费者账户资金。为什么会造成这些局面?后续监管该从哪个方面着手?

唐健盛认为,消费市场的新变化,对于消费维权工作也提出了新的要求。“现在我们更加关注消费环境,因为在某些细分领域,基于现有规则和商业链路的闭环可能会造成更普遍的



食用玻尿酸的美容功能,接连被“打假”。

消费者权益受损。此类的问题需要从多个维度‘破局’才能加以解决。”

一些传统业态也在发生消费环境的变化。

譬如传统电视行业:制播者、节目传输者、观众之间的关系相当简单。电视台负责制播或者选购电视节目,有线电视网络运营商负责线路铺设,观众缴费后收看电视节目。而随着智能电视进入家庭,各种应用软件介入电视节目内容的推送。这方面,已经出现了不少问题。譬如消费者为了看个视频,要被反复“割韭菜”。不仅在App上看节目要花钱,遇到最新播出的剧集,还得另外花一份钱。可钱花出去后,得到的节目当中,却自带广告。浏览这些广告,哪怕是手动快进的方式越过这些广告,其实也是要花费时间精力成本的。

与之类似的,在智能电视开机时,大多数情况观众也得“享受”一番开机广告。“这类广告无法一键关闭,侵犯了购买智能电视的观众的自主选择权。显然违反《广告法》。”北京大成(重庆)律师事务所的聂炜昌律师如此表示。