



一年一度的“3·15”国际消费者权益日到来,为帮助广大消费者有效规避消费陷阱和消费风险,切实保护消费者合法权益,现代快报+联合无锡市消保委推出“天天3·15”专栏,为维护消费公平、推进消费升级、构建和谐消费环境贡献力量。

警惕App续费暗藏花招

●案例简介

消费者李先生在小区电动自行车充电区域充电时,被充电桩电子屏幕上跳出一则充电自燃险广告吸引。见价格不贵,李先生便按照屏幕上的指引,下载App,在线购买了一个月的充电自燃险。然而,前几天,他突然发现名下的银行卡莫名多了一笔扣费,一查才知道,扣费项目是充电自燃险。李先生不解,致电商家要求退款未果,遂投诉充电桩投放企业侵犯消费者合法权益。经调查发现,该企业仅负责充电桩投放和广告发布,保险产品实际上是第三方保险机构销售。该自燃险的购买中暗藏“花招”——在保险机构的App上,下单该保险时,系统会默认勾选“每月自动扣款”选项。经调解,第三方保险机构当天便退还了李先生被自动扣除的消费款项,并表示会进一步优化相关App,方便消费者阅读和操作,避免给消费者带来不必要的麻烦。

●消保委警示

针对App自动续费问题,无锡市消费者权益保护委员会发出消费警示,相关经营者应依法合规经营,应通过在平台醒目位置显著标注“自动续

费”相关规则,将“自动续费”设为手动选项,取消强制自动续费,在扣费前发送手机短信或站内信息等举措,充分尽到提醒和告知义务,保障消费者的知情权和选择权。消费者在购买会员服务等产品前,应仔细查看具体费用、扣款规则等重要条款,后续如不需要,应提前手动关闭续费服务,同时,注意定期自查是否开通“自动续费”,防止在不知情的情况下“被自动续费”。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、北京市京师无锡律师事务所邓静妹表示,从消费者权益保护法来看,消费者享有自主选择商品或者服务的权利,因此App是否续费的选择权在消费者手中。自动续费问题涉嫌侵犯消费者的选择权、知情权。同时电子商务法有“电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项”的规定。因此,要将App是否续费的选择权还给消费者,而对于App来讲,更应该从优化服务出发,带给用户更好的消费体验,提高用户的黏性,让用户自愿续费才是长远发展之道。

莫让餐具自动下单成“惯例”

●案例简介

消费者李先生夫妇在某商业综合体一家网红餐厅就餐,最后结账时发现账单上显示收取餐具费4元。询问过服务员后才知道,扫码点单时商家就已经默认勾选使用收费餐具,并且不能取消。李先生环顾餐厅四周也未看到商家有提供免费餐具。李先生认为商家有义务提供免费餐具,这是客人接受就餐服务的一部分,遂投诉。后经消保委工作人员调解,商家退还消费者餐具费。

●消保委警示

针对付费餐具问题,无锡市消费者权益保护委员会发出消费警示,《江苏省消费者权益保护条例》中规定,未事先明示告知的,不得收取费用。使用中消毒套装收费餐具的经营者应当同时提供免费餐具供消费者选择。但很多人就餐时,若未看到摆放的免费餐具,在没有服务员告知的情况下,常会选择“哑巴亏”,使用付费餐具。消费者在用餐前,如发现商家提

供的是有偿使用包装餐具,可现场向商家索取免费餐具;也可根据自身需求选择使用有偿使用包装餐具并交纳餐具费。如商家在消费者要求的前提下,现场无法提供免费餐具,消费者可通过拨打12315、12345投诉。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、江苏金江律师事务所张展表示,消费者在下单的时候,就已经和经营者形成了合同关系,如果没有事先告知餐具的收费事项,违反了《江苏省消费者权益保护条例》第三十五条的规定,一定意义上就涉嫌强制或者变相强制消费者消费了。在日常餐饮消费中,我们普遍发现一般服务员都不会提醒顾客有免费的餐具,这已经成为大多数餐厅商家的“惯例”。餐饮服务,是各个环节密切衔接的有机整体,切不可将之拆分成一个个具体的环节而大做文章,强制收取“餐具费”等额外费用。在消费者知情且自愿的前提下,餐馆当然可以提供付费餐具,而除此之外,切不可强加于人。

当心金饰以旧换新的“一口价”套路

●案例简介

消费者吴先生反映,他有一枚克重为12.3克的黄金戒指变形了,去某金店修整时,营业员热情为其推荐“以旧换新”服务。在营业员的推荐下,吴先生挑选了一款标价为5712元的黄金戒指。然而,回家称重后,他发现,新戒指只有5.5克。这下,吴先生认为自己吃亏了,希望金店退还差价或归还其旧戒指。遭到拒绝后,吴先生遂投诉。

经了解,金店工作人员表示,吴先生的旧戒指是按当日金价称重回收的,新戒指是按“一口价”销售(标价5712元,不按克重销售),折算下来,新旧戒指等价,不存在差价。吴先生认为,店员事先并未明确告知其更换的戒指是一口价黄金。经调解,双方达成和解;商家为消费者退回换购的戒指,消费者支付一定的一口价黄金折旧费,由于消费者的旧戒指已被商家回收后处理,消费者可至商家处挑选相应克重的旧金。

●消保委警示

针对黄金饰品购买,无锡市消费者权益保护委员会发出消费警示,黄金饰品有一定的特殊性,无论是按件还是按克卖,克重数都是很多消费者关注的重点,商家不应隐瞒或隐瞒。消费者在购买黄金饰品时要注意,一是要看清楚黄金饰品的品牌、制作工艺、成色、重量和价款等事项,不清楚的地方当场询问销售人员;二是一定要在经计量检定和校准的天平上

复称,确认产品重量等信息在相关票据上注明;三是要索要发票等消费凭证,并要求商家在消费凭证上标明产品材质、重量、单价、手工费、总额等信息,购买后务必保留。当发现自己的合法权益受到侵害时,要及时与商家进行协商,协商不成的,可拨打12345、12315热线进行投诉,依法保护自身合法权益。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、北京尚公(无锡)律师事务所律师鞠爱军表示,商家售卖“一口价”黄金饰品并无不妥,也有顾客愿意为精致的造型而买单,但是消费者有权知道其购买黄金的克重。销售人员向消费者推荐商品时,应当主动详细告知商品相关信息,按规定对所售商品进行明码标价,对消费者履行主动告知义务,充分保障消费者的知情权和选择权。“以克计价”的金饰,是按“金饰克重×当日金价+工费”的计算方式算总价,这类金饰价格相对透明,款式、工艺相对简单,价值重在材质本身;“一口价”金饰是按整件商品定价,卖点主要在创意和工艺。由于特殊的工艺设计,款式新颖,同等重量下,“一口价”金饰的总价往往比按克计价的金饰高。消费者购买黄金饰品时,一定要问清黄金饰品的计价规则、换购规则等情况,警惕销售话术,对于商家口头承诺的终身免费换新等保证事项,应要求其书面标明,以便发生消费纠纷时有合法的依据。

谨防直播带货“价保服务”不价保

●案例简介

消费者王女士在某直播平台刷到某商家正在销售一款旅游产品,售价140元。主播还在直播间承诺,有价保服务,买贵可以退差价,她便购买了4张。第二天,她和亲友到景区核销使用,才发现景区推出了促销优惠,这款旅游产品官方促销价仅售90元。王女士感觉买亏了,找到商家要求其履行承诺退差价。然而,商家却以价保服务有条件限制,官方线下促销活动价不在价保范围以及该产品已核销等理由,拒绝退差价。双方沟通未果后,王女士无奈之下投诉。然而王女士由于观看直播时,并没有录下主播的口头承诺,导致举证困难。后经多次沟通、调解,商家自愿退还部分差价,双方就此达成和解。

●消保委警示

针对直播购物,无锡市消费者权益保护委员会发出消费警示,直播平台应加强对入驻商家、主播等从业者的规范管理,促进直播带货规范运行;商家及主播在直播带货中应客观、如实宣传商品或服务,并履行售后承诺,保障消费者合法权益。消费者理性消费,按需购买,不要受直播宣传话术等影响而冲动下单,下单前应注意查看商家信誉度、成交记录、评价详情等,尽量做到“货比三家”;同时,注意查看“退货”“价保”等规则的具体规定

和适用范围;对于带货主播或商家对商品质量、价格折扣、售后等方面的承诺,可用截屏、录屏或者与客服聊天确认等方式留存证据。当发生消费纠纷时,应第一时间与商家进行沟通协商,或请求平台介入,协商不成的,可拨打商家所在地12345、12315热线求助。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、江苏元聚律师事务所合伙人黄四美表示,商家各种钻价保规则漏洞的行为,不仅涉嫌虚假宣传,也违背了诚信经营原则。对于电商平台推出的“价保”服务,本意是为了给消费者更好的购物体验,但花式价保、有条件价保、扯皮价保服务让不少消费者质疑平台是以“价格保护”诱导消费者下单,不讲诚信。平台和商家利用“价保”游戏规则,一方面希望促销提前放量,增加促销周期和成交量,同时避免消费者集中下单带来的经营压力;另一方面对兑现“价保”设置重重限制,对差价问题相互扯皮,导致消费者体验感极差。故而平台和商家应该进一步完善价保制度,诚信经营,保障消费者知情权,将价保的排除情形明示消费者,在网购页面显著位置予以提醒;而通过直播带货形式的,商家或主播应对“价保”服务明确说明,尽到合理提示义务,才会让消费者有更好的消费体验。

远离消费陷阱, 这些消费警示值得收藏

谨防时令菜只标“时令”不标价

●案例简介

消费者李女士在某餐馆用餐时点了白灼虾、鮑鱼红烧肉等菜品,结账时被收取440多元。拿到账单后,李女士发现,菜单上标价8块钱一两只的虾,半斤收费68元,标价88元/份红烧肉收费208元。李女士要求商家退还多收的148元。然而,商家却以菜单未更新,虾是时令菜所以按时令价计算等理由,拒绝退款,李女士遂拨打12315投诉。经调查,餐馆的菜单上,虾的标价为“8元/两”,但收银台结算系统上为“时令价13.60元/两”。鮑鱼红烧肉,没有整体标价,而是以“鮑鱼12元/只”“红烧肉88元/份”分别标价代替,当顾客点这道菜时,商家在未明确告知消费者的情况下,默认每份加10只鮑鱼。经调解,商家退还多收的价款,并给予一定的经济补偿。

●消保委警示

针对“时令价”问题,无锡市消费者权益保护委员会发布消费警示,时令菜不得以“时令价”模糊标注。对于“时令菜”等容易出现价格波动变化的商品,经营者不得仅仅以“时令价”三

个字模糊标注,应当标明具体价格、计价单位等信息,并通过更新或补充菜单、在餐桌或餐馆醒目位置单独设置“时令菜”价格牌等方式对外公示,让消费者能够明明白白消费。广大消费者在购买此类商品时,不仅要看价格,还要特别注意查看“计价单位”等信息,如发现商家未明码标价、加价出售商品等行为,请保留相关凭证,并拨打12315投诉举报。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、江苏联盛上海律师事务所副主任蒋昌润表示,案例中商家“时令价”标识没有做到消费市场诚信经营的“明码标价”,违反了《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规。不仅如此,商家用“时令价”也同样侵犯了消费者的知情权、选择权及公平交易等权利。在平时,商家应当根据商品和服务、行业、区域等特点,做到价格标注真实准确,货签对应、标识醒目。价格因为时令发生变化,及时更新价格信息,醒目标识,维护一个公平交易的市场环境。

防范围“旅游”的“兑”“退”纠纷

●案例简介

消费者李女士在某直播平台看中了一款港澳珠五天四晚的旅游产品,在主播“不去可以随时退款的承诺中”下了单。过了一段时间后,李女士因故无法出行,遂跟这家旅行社客服沟通退款。该旅行社客服称直播平台只有22天的售后期,过期无法安排售后。李女士不认可,指出主播当时的承诺,客服称退款需要扣除50%的平台手续费,而李女士因直播已经结束也没有录下当时的直播口径无法取得相应的证据,无奈之下投诉。在消保委工作人员的多番努力下,最后达成和解。

●消保委警示

针对“囤”旅游现象,无锡市消费者权益保护委员会发布消费警示,在直播购物时,要谨慎选择网络平台和购物渠道。要通过正规平台,选择信誉度高、资质全的商家购物,慎在无第三方担保软件的平台下单,减少发生卖家毁约不发货或延迟发货等情况,避免遇到商品质量问题时售后服务得不到保障。不要相信口头化用语的广告宣传,也不要被明显低价位商品宣传所误导,下单前应了解清楚主播所推荐商品的来源、功能、质量、效果及价格等情况,要好购物凭证,保留好相关原始记录,如:该产品直播时的广告宣传、商家承诺内容、聊天记录、支付凭证、物流信息等,防止商家删除相关信息后难以恢复,防止给消费维权带来难度也为后期维权提供依据。当发生消费纠纷时,应第一时间与商家进行沟通协商,或请求平台介入,协商不成的,可向行业主管部门或消保委组织投诉。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、江苏金江律师事务所韩群表示,旅行社和平台都应该在销售时对“兑”和“退”的情况进行详细说明,譬如如何预约,如何退故无法出行,退款是否会产生违约金以及其他可能会对消费者产生利益减损的情况。相较于以往的“一手交钱一手交货”的旅游方式,“囤”旅游产品的做法,近年来吸引了一众消费者,“先囤后约”也成为旅游消费的新时尚。此类消费纠纷主要集中在实际商品及服务与宣传不符;该明示的购买提醒没有告知到位或是不明显、不规范。在此提醒消费者“囤”旅游时,对于大便宜的产品要注意是否能退,遇到需要确定日期后无法取消的产品,要确定能够出行再购买,对于一些承诺不去可以随时退款的产品,要注意是否包含自动退款以免自身权益受损。

谨防食品包装称重藏猫腻

●案例简介

消费者王先生在某熟食店购买散装称重的熟食,商家销售时连包装盒一起称重,也未向消费者表明已经去除包装盒的重量,现场也没有公示包装盒的价格。当王先生提出这样称重多收了钱时,商家称都是这样操作的。消费者回家称了盒子的重量,按照购买的熟食价格折算,盒子就要花费4~5元一个,遂投诉。后经江阴市消保委工作人员调解,商家退还消费者多收包装盒费用。

●消保委警示

针对食品去皮称重问题,无锡市消费者权益保护委员会发出消费警示,《消费者权益保护法》规定,消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。日常称重的电子秤通常都有“去皮”功能,农贸市场也备有公平秤。消费者在购买称重商品时,可以要求商家“去皮”称重,一旦发现称重不“去皮”的情况,可通过12345、12315热线投诉举报,维护自身的合法权益。经营者应当遵守相关法律法规,落实计量管理责任,规范称重计价过程,合法诚信经营。

专家观点

无锡市消保委公益律师、江苏昶兴律师事务所吴安表示,任何减轻斤两的行为不能以消费者默认不合法习惯就可以掩盖其已违反公平、合理、诚实信用、等价有偿的法律原则。“去皮”是指除去包装物的重量,准确称出商品的实际重量。规范的称重过程是,在电子秤上先放置空的餐盒、纸袋等包装物,按下“去皮”按钮,重量显示为零,即去除了包装物的重量,再把待售商品放进包装物里,此时显示的重量才是该商品的实际重量,即净重。相反,去皮称重即为经营者使用塑料袋、塑料餐盒等包装容器盛装食品时带包装称重却不“去皮”,将包装容器按采用何种方式,哪怕消费者当时接受,都无法改变消费者事后取得的商品分量不足、不符合消费目的的根本事实。倘若允许以包装物直接按商品计价,就会导致将包装物以不合理的价格转嫁给买单的消费者,实质上为加价出售商品且收取了未标明的费用,必将发生包装物越来越多的不利后果,不仅不符合民法典的绿色原则,也势必扭曲真实的消费价格和供需关系。

警惕节假日宾馆住宿涨价不成便毁约

●案例简介

消费者徐先生通过网络平台提前预订了五一期间入住某宾馆三天,并提前支付了254元款项。而当徐先生当晚到达宾馆后,商家称五一期间需要加价150元才可入住,网络平台自行接单的价格与商家无关。徐先生联系了平台客服,平台客服称跟商家联系,商家表示没有房间可提供。徐先生无奈之下只能临时找其他宾馆入住,三晚共支付了695元。徐先生认为由于平台和商家的原因造成自己预订的房间无法入住,另外支付高价入住酒店,遂投诉。经过梁溪区消保委工作人员调解,平台先

●消保委警示

针对节假日宾馆住宿“毁约潮”现象,无锡市消费者权益保护委员会发出消费警示:假期旅游市场服务需求旺盛,受供需关系的影响,酒店房价也随之水涨船高,如果价格涨幅在合理范围内且明码标价,则该行为仍属于市场调节价格范畴,没有违反法律的禁止性规定。但这并不意味着酒店可以坐地起价、临时毁约。根据《消费者权益保护法》的相关规定,无良退单行为实则是酒店单方面不履行合同约定义务,构成违约,消费者有权要求酒店以原来的订房价格继续履约;若由于酒店擅自毁约导致消费者以更高价格另行订房的,消费者有权要求酒店退还已付订房款项,并支付因另行订房产生的差价损失。消费者遇到此类情况时,可积极向行业主管部门和消保委组织投诉,维护自身的合法权益。

●专家观点

无锡市消保委公益律师、北京尚公无锡律师事务所律师鞠爱军表示,酒店/民宿既然和消费者订立合同约定了房价并且已经支付了全部的住宿费用,酒店和消费者的合同成立生效,双方均应当遵照履行,如果酒店擅自毁约导致消费者产生损失,则消费者可以选择要求承担侵权赔偿责任。一般而言,酒店实行市场调节价,只要明码标价并据实提供服务或商品就不涉及违法违规。酒店节假日涨价属于市场行为,遵循自愿原则。另外如果当地政府对酒店实行政府指导价,那酒店的价格则需遵照执行。而具体到本案,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。如酒店方虚构解约理由、虚构价格等以谋求差价不当利益的,该酒店构成对消费者的欺瞒,消费者可以要求酒店赔偿三倍的费用。

