

长三角消保委联盟发布2024年“双11”消费维权舆情分析报告

先用后付“被”开通，误购风险增加



11月22日，长三角消保委联盟发布2024年“双11”消费维权舆情分析报告。数据显示，消费者反馈整体趋于正向。但报告也指出，除了规则复杂、直播间套路等老问题外，预售价反而贵、国家补贴被商家“薅羊毛”、“先用后付”消费陷阱等新问题，也给消费者带来了不好的体验。

现代快报/现代+ 记者 徐梦云

问题 1

优惠机制太复杂，拉低消费者购买欲

平台券、红包雨、商家券、满减……花里胡哨的规则让消费者抱怨“太复杂，看不懂，算不明白”。此外，一些过于麻烦的支付规则也是消费者吐槽的热点，如蹲守直播间抢券、分批付定金等。舆论认为，研究不透的规则正在拉低消费者的购买兴趣。

■舆情案例

上海网友表示，她特意打开各个电商平台的“规则”链接，在某平台“双11”活动消费者规则中，“每满300减50”“带有官方XX折或者官方立减字样的商品享受优惠”“带有‘直播买贵必赔’或金色‘买贵必赔’标识的商品支持直播买贵必赔服务”等众多规则已经让人头大，“5000多字的规则正文，还有超链接！‘跨店满减优惠分摊’‘与其他优惠叠加’……一通研究下来，根本不知道什么商品便宜了”。

问题 2

预售比直接购买贵，透支消费者信任

预售本应是商家为了提前锁定消费者，给予消费者一定优惠的促销方式。然而在实际操作中，有不少消费者反映遭遇了“预售套路”。一是故意提价。部分商家宣传预售商品的价格为活动期间最低价，但消费者付完尾款却发现商品能够以更低的价格购买，“尾款人”变“韭菜人”。二是拒绝价保。部分商家在预售时承诺商品全程价保，预售结束后又通过发放优惠券或补贴的形式变相降价，并以补贴或优惠券不参加价保为由拒绝价保。

■舆情案例

上海网友称，在购买某品牌洗菜盆时遭遇涨价，预售时页面显示实付总价1372.34元，然而在“双11”期间直接购买时只需1309.37元，差价62.97元。

问题 3

商家故意抬高价格，国补被商家“薅羊毛”

今年，“双11”优惠活动叠加消费品以旧换新补贴政策，为消费再添一把“火”。舆论普遍表示，今年的国家补贴“真香”。然而，在“换新”消费中，也有一些新问题露头，部分商家“乱操作”影响了补贴落地后的实际体验。有消费者称，补贴政策出台后，此前关注的商品突然涨价，补贴后的价格与补贴前差别不大，有的甚至更贵，部分商家故意抬高价格，借机“薅羊毛”，有消费者质疑“国补到底进了谁的口袋”。此外，还有少部分消费者反映存在获取补贴不顺畅、流程复杂等问题。

■舆情案例

安徽网友反映，去某平台看了下，产品都是先涨价再扣除国补，消费者享受国补后的购买价跟国补政策落地前的价格一样，标价8999的电器，说享受完国补以及本店“双11”活动才5000多点，还好之前了解过，不然就被“大优惠”蒙骗了。

问题 4

莫名开通“先用后付”，消费者误购风险增加

一些平台推出的“先用后付”新“玩法”遭到消费者吐槽。有网友发文称，一觉醒来爷爷先用后付买了54样东西，求助网友是否可以退。

“先用后付”“0元下单”“免密

支付”等此类看似“零痛感”的下单模式，容易诱导消费者盲目消费，加剧消费者误购风险。先是莫名其妙被开通“先用后付”，想要关闭也很难，常常找不到关闭入口，操作复杂。此外，还有消费者反映莫名开通先用后付之后影响使用“双11”凑单、满减、付尾款等功能。

■舆情案例

上海网友表示，“我本身比较排斥这些，所以不主动申请，但在支付时莫名其妙地默认选中了‘先用后付’”。

问题 5

直播间为引流把戏多，消费者期待少些“算计”

各大直播间纷纷发放“定金红包”。这个看起来是在送福利的活动，却让不少网友深感被套。消费者花上半天蹲守直播间，抢购每隔一段时间才发放的红包。本以为能靠红包的折扣“捡漏”，却发现部分商品付完定金的尾款，比其他店铺里直接购买的价格还贵。加之因为抢到了大额定金红包，消费者不忍定金红包的福利被浪费，结果越买越多，导致盲目消费。有消费者认为，所谓的定金红包，不过是一些主播用来引流的工具。

■舆情案例

浙江网友称，今年“双11”，有些主播红包发得大，仔细一看都是定金红包。就是你要买得多，预售下单多，你才能用，定金不要钱。

针对今年“双11”消费维权舆情，长三角消保委联盟建议，平台应切实履行管理责任，维护市场秩序；商家应提高合法经营能力，满足消费者需求；相关部门应提高监督力度，确保安心消费。



大家对警犬、导盲犬、搜救犬可能不陌生，但你听说过燃气嗅探犬吗？近日，现代快报记者在连云港观察了一只燃气嗅探犬的工作全过程。整个小区近百根地上立管，嗅探犬仅用一小时左右就完成了检查。如果只靠检测员，需要花两个小时。

通讯员 朱迅 范兰兰
现代快报/现代+记者 王晓宇 文/摄

闻闻就能排查燃气泄漏

嗅探犬上岗3个多月，查出十多处地下漏气点



扫码看视频

“奥利奥”在一个墙角对地下管道进行嗅探

检测员一根一根查管道，嗅探犬只需闻一下

11月20日上午，记者来到连云港金鹰秋枫苑小区。这个小区有15幢楼，有地上燃气立管近百根，“这个小区我干完的话，得要两个小时，不过今天有嗅探犬帮忙，应该会很快。”连云港新奥燃气有限公司检测员谢春志说道。

上午9时，一只身上戴着嗅探工作犬标牌的比格犬，在驯犬员孔德宜的带领下到现场。

“奥利奥，走了！”随着孔德宜一声令下，2岁半大的比格犬投入工作。它对小区内的管道、井盖以及管道上阀门等进行挨个嗅探。“狗的嗅觉敏感度是人类的100万倍，检测仪也未必有它灵。‘奥利奥’非常厉害，只要它回过头检查或是在某处停留许久，这里就一定有问题。”孔德宜介绍。

“奥利奥”在遇到疑似燃气泄漏点时，会以兴奋的姿态将鼻子放在该点位上，用前爪不停抓刨，提醒工作人员。工作人员就会立即用仪器进行检测，标记并上报，公司及派单对隐患进行处理。

查了十多分钟，在走到其中一幢楼的燃气管道前，“奥利奥”速度明显加快，孔德宜被它拉着往前跑。在管道周围转了几圈后，“奥利奥”迅速爬上一根管道，在其中的一个管道接口处不停地用爪子抓来抓去，并扭头望向边上的谢春志。谢春志立即拿出检测仪，果然发现这个接口处有轻微泄漏，但检测仪上的数值很小，“这种问题不大，简单处理一下就好了。”说话间，谢春志已将隐患排除。

谢春志告诉记者，巡查这样的小区管道，他需要一根一根查，一个接口挨着一个接口过，而嗅探犬只需要走边上闻一下。相比之下，嗅探犬的速度确实要快很多。上午10时许，工作全部完成。

上岗3个多月，排查出地下管道泄漏10多处

在“上岗”前，嗅探犬经过了专业的培训。孔德宜介绍，嗅探犬一般从两三个月大就开始训练，到两岁左右开始工作，一般6到8岁是最佳工作年龄。

天然气在生产过程中添加了THT气体，嗅探犬正是依靠捕捉空气中的此种气体判定是否有燃气泄漏。而以前依靠人工手持检测仪排查，很可能存在误报情况。“不久前，在某小区巡查时，‘奥利奥’在一处地面停留了许久，用爪子刨出一个坑，土壤里THT的气味吸引了它。”连云港新奥燃气有限公司检测组组长朱星旭说，公司派人去检查，挖开后发现地下的一根PE管道接口处有漏气。

尤其是在一些老旧小区的内角旮旯、灌木丛中检测人员难到达的角落，嗅探犬更是能够帮助检测人员完成初步检测。

“燃气嗅探很消耗狗狗的体力，一般一只狗持续工作20分钟左右，我们就会换另一只。”孔德宜说，除了“奥利奥”，这次跟着他到连云港工作的还有一只叫“小七”的拉布拉多犬。“奥利奥”是地下管网的检测“专家”，“小七”则专攻地上立管的排查。据了解，外出检测时，两只燃气嗅探犬会一起出动、轮流上岗。记者采访当天，因为“小七”身体有些不适，工作才由“奥利奥”独自完成。

连云港海拔较低，地下盐碱含量较高，一些埋在地下管道遭受的腐蚀也比较严重，但仪器对地下管道泄漏检测效果不理想，嗅探犬的到来，给这项工作提供了很大帮助。“有时候，我们只能测出地下泄漏点大概的位置，但嗅探犬很精准，它会对着漏点正上方刨，只要对着它刨的点挖开，就没问题。”自从今年8月份引进嗅探犬帮助检测后，嗅探犬已成功发现了10多处地下泄漏点，均已及时处置。