

现制饮品食材过期 “职业闭店人”阻碍维权 微短剧付费乱象频发 这些领域成为上半年消费维权热点前三

近日,中国消费者协会发布2024年上半年消费维权舆情热点。其中,现制饮品品牌屡现过期食材等问题;“职业闭店人”成为预付式消费维权阻碍;微短剧付费乱象、内容违规问题频发成为舆情热点前三。网络平台自动续费“开通容易退订难”;演唱会“柱子票”影响消费者现场体验等也位列其中。

现制饮品品牌屡现过期食材等问题

上半年,书亦烧仙草、古茗、茶百道、茉酸奶等新式茶饮品牌“致歉”屡上热搜榜,食材超过有效期、店员责任意识差、门店管理流程混乱等导致的食物安全问题成为这些品牌被媒体曝光的重要原因。有的品牌以“新鲜现做”为卖点却无法保障食材的安全性,引来消费者直呼“塌房了”。相关事件中,个别店员“过没过期靠嘴尝”“喝了顶多拉肚子”等表态反映出商家对消费者权益的漠视心理,招致消费者反感。

中消协分析指出,当前茶饮行业市场竞争激烈,相关事件暴露出品牌在快速扩张的同时一味追求经营业绩,忽略了保障消费者权益的本质性问题。舆论呼吁,新式茶饮品牌方应在确立一套严格、健全的食品安全管理制度的基础上,把制度落实、落细。尤其是在加盟模式盛行的行业发展态势下,部分品牌一出事就指望用一纸声明来表明是加盟商“违约”,将“终止加盟商资质”,以此撇清责任。

“职业闭店人”成为预付式消费维权阻碍

近年来,在一些早教机构、健身房、理发店、瑜伽馆“老板跑路”引发的消费维权事件中,“职业闭店人”群体愈发受到舆论关注。早教机构金宝贝在江苏南京多个门店“一夜闭店”事件中,不少消费者反映“职业闭店人”似乎成为商家跑路的“帮凶”,北京早教机构美吉姆、纽哈顿闭店事件中,也有家长反映遇到了相似的情况。

中消协分析指出,商家因经营不善而闭店,聘请“职业闭店人”参与收尾工作,看似是给消费者提供了一条维权途径,然而,实际上这些“职业闭店人”对消费者协商退还预付款等合理诉求不予回应,或是给出虚假承诺,徒增消费者的维权成本,甚至有的“职业闭店人”与“跑路商家”狼狈为奸,打起“割消费者韭菜”的歪心思,钻法律的空子,以实现不法目的。

微短剧付费乱象、内容违规问题频发

微短剧行业迅速发展的当下,其付费乱象、内容违规等问题引发不少消费者“吐槽”。在“绝世短剧”APP上充值后却发现可观看的微短剧数量过少;“骑士短剧”APP声称开通会员“可畅看平台所有短剧”,实际上需要跳转至第三方平台,且可能额外付费……诸多案例中,消费者维权时常面临“找不到人工客服”“平台规定虚拟商品一经售出概不退换”等困扰。此外,微短剧内容不当也引发了消费者在付费后能否“物有所值”的疑虑。有消费者称,很多微短剧宣传的时候用低俗、庸俗、擦边的内容作为“卖点”,刷手机时看到会令人感到不适。

中消协分析指出,微短剧制作商依靠违规内容博人眼球的做法,破坏行业良好生态,扰乱网络视听节目传播秩序,存在造成“劣币驱逐良币”的隐患。在微短剧行业快速发展的机遇期,有关部门加强行业监管,做好规范引导,平台压实主体责任、尊重消费者的需求和感受,是保障消费者权益、推动行业高质量发展的必要之举。

网络平台自动续费“开通容易退订难”

1月,有消费者在退订网络平台会员时,遭遇“关闭自动续费仍被扣费”的事件话题登上热搜。一些商家以相比于订阅季度或年度会员更优惠的价格推出自动续费会员服务,有的消费者在开通自动续费后立刻关闭自动续费,以免到期遗忘。然而,有消费者在被扣费后才发觉,自动续费不仅需要APP内关闭,还需要在移动支付端关闭,甚至需要“反复查看攻略才能找到如何关闭的方法”,商家在自动续费功能上存在“层层套娃”问题受到质疑。

中消协分析指出,自动续费功能原本是一本“好经”,消费者能以更划算的价格获取会员服务,商家也能借此增加用户黏性、提高平台盈利能力。若商家在推广此类措施的过程中忽视消费者的知情权、选择权,以不良手段诱导消费者开通,或是阻碍消费者关闭,无疑是“把好经念歪了”。此外,自动续费涉及网络服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,续费政策不一也导致消费者体验不佳。

演唱会“柱子票”影响消费者现场体验

今年以来,女子看凤凰传奇演唱会买到“柱子票”要求退一赔三、大张伟演唱会1300元门票看不到屏幕等话题引发舆论热议。有消费者反映,其在购票时,平台上并未标明其位置可能存在遮挡等问题,最终高价买来的票,现场实际观看效果却因视线被遮挡而大打折扣。消费者就此问题向商家投诉时,要么遭遇演唱会主办方和票务公司互相推诿、不作为,维权陷入僵局;要么是商家承诺给予下次购票“优先权”等补偿,但如此不痛不痒的补偿,很难弥补消费者在这一过程中的实际损失。

中消协分析指出,演唱会市场火热的当下,观众追求现场体验却面临可能买到“柱子票”的风险,这无疑是对消费者消费热情的一种损耗。6月20日,上海市闵行区人民法院对梁静茹演唱会“柱子票”案进行一审公开宣判,将“柱子票”定性为演唱会主办方瑕疵履行,属于违约行为,要求上海魔方泛文化演艺有限公司按阶梯式退票比例退还票款。舆论认为,这起案例在维护消费者的知情权、自主选择权和公平交易权上起到了积极意义,为未来进一步完善演唱会售票、退票机制规范化指出方向,“值得所有主办方都来看看”。

据《大众日报》

全国地震预警小程序上线 三步即可开启

8月2日,全国地震预警小程序面向公众公开测试。打开“中国地震台网”小程序,轻松3步,即可开启地震预警功能,还能掌握多种应急知识!别忘了帮长辈们设置一下,一键关注,全家避险!

据人民网微博

1: 微信搜索: “中国地震台网” 小程序



2: 点击开启地震预警



3: 点击允许“地震预警通知”与“获取位置”



成功添加关注地, 开启地震预警



收到预警如何?

预警时间	推荐的避险方式
3秒	室内: 避险到坚固体旁(如桌子下、床边) 室外: 远离建筑
5秒	平房: 疏散到空旷地带
10秒	楼内: 一、二层疏散至楼外
15秒	低楼层疏散到楼外 高楼层就近避险

国家应急广播提醒


室外
远离建筑


室内高层
就近避险


室内低层
疏散至空旷地带


地下空间
疏散至地上

- 室内低层, 关闭火源, 紧急疏散到安全地带
- 室内高层, 关闭火源, 保护好自己头部, 躲避在开间小、有承重墙的空间, 伏地、遮挡、手抓牢, 不乘坐电梯
- 远离悬挂物、高楼、烟囱、高压线等
- 远离镜子、玻璃、照明设备等物品

8月10日“寻缘七夕” 省妇联青年婚恋交友活动 开始报名

在七夕节即将来临之际,为给广大单身青年提供一个相识、相知、相恋的平台,由甘肃省妇女联合会主办,甘肃省妇女儿童服务中心、兰州市妇联、兰州新区妇联、城关区妇联共同承办的“幸福联线·寻缘七夕”甘肃省青年婚恋交友活动,即日起正式启动报名。

本次活动将于8月10日(星期六)12时45分在甘肃省妇女儿童服务中心一楼剧场举行。活动以“幸福联线·寻缘七夕”为主题,旨在通过一系列丰富多彩的活动环节,帮助单身青年打破隔阂,寻找属于自己的幸福缘分。此次活动包括破冰游戏、幸福课堂、自主约会和牵手幸福等多个环节。在幸福课堂中,参与者将有机会学习制作中国式茶饮、共同奏响非洲鼓、绘制美好画卷、体验射箭以及亲手制作花艺作品等。

活动面向35岁以下的单身青年,计划招募200人,男女各100人。报名费用全免,即日起至报满为止,可通过扫描二维码进行线上报名。活动咨询热线:0931-8591355。

奔流新闻·兰州晨报记者 李冰洁



扫码报名