

# 2023年全市消费维权数据出炉

家纺产品直播带货、保健食品、预付式消费成三大投诉热点



“3·15”国际消费者权益日到来之际，市市场监管局发布2023年度消费维权数据：市12315热线去年受理各类诉求19.7万件，同比上升12.7%，其中，家纺产品直播带货、保健食品、预付式消费成为三大投诉热点。这些领域主要存在哪些问题？消费者如何避坑？对此，记者采访了相关部门和专业人士。



## 热点一



### 直播带货的家纺产品，竟货不对板

当前，直播带货现已成为电商行业的热门销售方式。但近几年，在网络直播营销中，虚假宣传、产品质量、知识产权侵权、货不对板等违法违规行为越发突出。我市市场监管部门接到的投诉举报也日益增多，去年，关于直播带货的投诉举报数量达9000余件。

随着直播带货盛行，我市家纺行业经营者也在积极利用直播带货发掘新的增长点，随之产生的消费纠纷也在不断增加，其中不乏违法案件。通州某家纺经营部直播销售一款蚕丝被，向消费者宣传被子使用的是100%真蚕丝。然而，当市场监管部门对这批蚕丝被进行抽检时发现，蚕丝被纤维含量仅为51%，与其标榜的“缩水”近一半，不符合国标规定，是不合格产品。而截至案发时，已有不少消费者为商家在直播中的虚假宣传而心动买单。

“很多消费者往往是被直播间内的‘史上最低’‘一年卖出××万件’等营销话术吸引，拿到商品才发现货不对板。”市市场监管局工作人员提醒消费者，不要盲目跟风名人明星带货产品，不要盲目追求低价，不要相信使用绝对化用语的广告宣传。下单前要了解清楚主播推荐商品的来源、功能、价格及售后服务，关注商品的购买评价与其商品详情页面、直播间宣传的相符性。要格外留意家纺产品的面料里料材质、填充物种类、成分含量等信息。

针对直播营销家纺产品质量良莠不齐的问题，下一步，市场监管部门将结合日常监管和投诉举报，进一步加大执法力度，督促生产者和销售商家进行全流程质量把控。市市场监管局网络交易监管相关负责人介绍，针对网络直播营销直播从业门槛低、直播人员法律意识淡薄等问题，该局起草制定的《南通市家纺产品网络直播营销活动合规指引（试行）》将于近期发布，对广告行为、价格行为、促销行为等作出规范，并要求直播营销平台、平台内经营者、直播间运营者建立健全投诉、举报和争议在线解决机制，公开投诉举报途径，积极协助消费者维权。

## 热点二



### 办好预付的充值卡，商家「跑路」了

1000多元办3年会员，充10000元送5000元……如此优惠力度，很多人看了都会心动不已。但是由预付式消费引发的各种“幺蛾子”也层出不穷。

2018年年初，消费者倪先生在我市某健身房花2200元办了一张健身卡，双方约定开卡生效时间由倪先生自主选择。可当倪先生在2022年12月去办理开卡时却被告知，健身卡已开卡使用且时效已过期。市消协认为，依据法律规定，健身房未按约定擅自开卡，剥夺了倪先生自由选择权。经调解，健身房全额退款。

统计数据显示，去年，市12315热线接到关于预付式消费的相关诉求1700余件，涉及教育培训、健身、美容美发、洗车、洗衣等服务领域，纠纷产生的原因主要有：商家在办卡时存在宣传诱导行为；合同中有“消费者办卡后不补、不退、不得转让，逾期作废概不退款”等不公平条款；办卡后扣款不明、服务打折；商家携款跑路，或在重新整修后改换门面、终止服务等。

在各类纠纷中，商家关门跑路的处理难度很大。市市场监管局相关负责人介绍，这类情况发生后，调查时大都找不到经营者，通过注册登记信息或房东提供的经营者联系电话也联系不上，关于“跑路”的欺诈行为难以认定。即便得到认定，也会因为商家涉债、查找不到具体责任人等问题造成执法难。

记者了解到，目前，我市体育部门打造了体育单用途预付卡协同监管平台，市民在健身预付卡消费时可以优先选择备案单位，并监督确认商家将充值资金存入存管银行专用账户，以保证资金安全。

市消协建议消费者在预充值消费时，选择规模较大、证照齐全、口碑良好、经营时间长且状态佳的商家，保存好能够证明相关事实及费用交付情况的相关证据，如合同、预付卡、收据、发票、付款记录等。遇到纠纷时，注重收集、整理相关证据，向行业相关主管部门投诉，或向法院起诉。若案涉人数较多、金额较大可能涉嫌刑事犯罪的，可向公安机关报案。

## 热点三



### 「包治百病」的保健品，专卖老年人

随着老年人对健康的关注度逐渐提高，保健食品市场蓬勃发展。而老年人由于缺乏足够的信息辨别能力，往往也容易成为不法商家的目标。去年，市12315热线受理的保健品类投诉举报共175件，其中涉及老年消费者的不在少数。

70多岁的刘阿姨在我市一家门诊部举办的健康讲座中听“专家”说，有一款蜂胶产品可以治疗心脑血管疾病，还能降血脂，当即就买了3000块钱的产品回家。然而吃了一段时间后发现，不仅没有传说中的疗效，胃还不舒服了。发现蹊跷后，刘阿姨的儿子在国家市场监管总局网站上查询，没能查到该产品的批准文号，找商家要求退货也被拒绝。无奈之下，他拨打了12315投诉。

市市场监管局保健食品监管相关负责人介绍，涉及老年消费者的保健食品投诉主要包括：商家对保健食品进行违规宣传销售，有虚假、欺骗和误导消费者的内容，存在发布违法广告或者虚假宣传行为。调查人员发现，商家往往先通过“免费体检”“专家义诊”“赠药”“免费试用”或“免费旅游”、送赠品等方式吸引老年人，然后在推销过程中宣传产品能够“药到病除”。

“保健食品不具有预防和治疗功能，不能代替药物治疗疾病。”专业人士提醒消费者，不要通过非法传销、电话推销等购买保健品，在选购时认准保健食品上的专用标识“小蓝帽”及保健食品的批准文号，通过国家市场监管总局网站可以查询真伪。此外，还要仔细查看标签上的保健功效、适宜人群等信息，根据身体状况按需购买，不要盲目食用。

本报记者王玮丽 沈雪梅