



2025年第三季度,四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉17758件;解决12905件,投诉解决率72.67%。全省各级消委组织接待来访、接受消费者咨询共计6683人次。教育培训服务投诉增长显著,旅游消费成热点,预付式消费引发投诉仍多发,网络直播带货消费纠纷凸显。现将部分投诉热点及相关案例公布。

预付式消费与直播带货纠纷频发

四川省消委会发布2025年第三季度消费投诉热点

□ 华西社区报记者 杨春梅

投诉热点

预付式消费投诉仍多发:预付式消费凭借预存款可享一定程度优惠的模式,但该种模式下不少商家履约不规范、设置霸王条款、退费难等问题,预付式消费纠纷持续攀升,成为当前消费维权的高频领域。

消费者投诉的主要问题涉及:商家未兑现承诺:如美容保健宣称根治病症却无效果、家电订购后以优惠过期为由拒按约定送货;预付卡转让难:通过格式条款限制预付卡转让,或收取高额转让费(如按合同金额15%收费),不合理排除消费者权利;退款难:消费者因家庭变故、健康情况等特殊情况要求退还预付余额时,商家以预付款概不退款强硬拒绝;履约难:商家频繁变更经营主体,导致履约困难;维权难:关门歇业导致退款难仍为维权顽疾。

消委观点:预付式消费是消费投诉量较大的领域。其核心矛盾在于经营者权利与消费者权益的失衡,需通过法律规制与行业自律协同治理。经营者应严格遵守相关规定,一是不得设置“概不退款”“高额转让费”等不公平格式条款,此类条款因排除消费者主要权利,依法应属无效;二是应主动、清晰、全面地向消费者告知预付服务的优惠期限、服务范围、退款规则等关键信息,保障其知情权与选择权;三是对因家庭变故、健康问题等特殊情况提出退款的消费者,应本着诚信原则妥善协商,不得恶意推诿或变相拒绝。消费者在选择预付式消费时,应审慎考察商家信誉,优先选择资质健全、口碑良好的经营者;同时注意留存合同、付款凭证、沟通记录等证据,避免轻信“口头承诺”;若发生纠纷,应及时向消委会或“全国消协智慧315平台”投诉,通过合法途径维护自身权益。

投诉热点

网络直播带货消费纠纷凸显:近年来,随着各大网络直播平台的普及,为消费者提

供了“足不出户享服务”的便利,但也因虚假宣传、货不对板、退款壁垒、未成年人误消费等问题成为消费维权的热点领域。

消费者投诉的主要问题涉及:宣传与实际严重不符:如夸大课程“变现效果”、售卖假冒商品;单方面取消订单、拒绝退款:商家或平台单方面取消订单、拒绝退款,或设置“多层审核”“举证难”等退款障碍;未成年人大额消费:未成年人通过网络平台进行大额消费,因监护人授权而引发纠纷;留存证据难:直播带货消费多为线上交易,消费者留存证据难,维权时面临举证困境。

消委观点:促进网络消费健康发展,需要构建“政府引导、平台主责、行业自律、社会监督”四位一体的协同治理格局。对经营者而言,直播或平台宣传需真实、全面,不得夸大商品服务效果或售卖假冒伪劣产品;与消费者约定的退款、履约规则需明确,不得单方面取消订单或设置退款壁垒。对平台而言,应加强入驻商家资质审核,完善“直播录屏存档”和“交易凭证留存”等机制,协助消费者固定证据;同时建立高效的纠纷处理通道,避免“互踢皮球”。对消费者而言,网络消费时应选择正规平台,优先使用平台官方支付渠道(避免私下转账),留存直播录屏、聊天记录、支付凭证等证据;未成年人家长需加强监护,设置消费限额或权限。各相关职能部门要聚焦网络消费维权,加大对虚假宣传的整治力度,推动网络消费环境持续优化。

对策建议

围绕2025年第三季度消费投诉反应出的突出问题,为切实维护消费者合法权益,省消委会从政府监管、行业自律、消费者能力建设、社会共治四个维度,提出如下对策建议:

(一)强化政府监管,筑牢消费安全防线。聚焦重点领域乱象开展专项整治。针对AI创作、直播开店、配音、画画等以职业

教育培训为内容的在线消费,商家以兼职为名诱导大学生等群体购贷款分期购课,因课程质量、兼职承诺不兑现等问题引发的消费投诉高居不下。建议应针对虚假宣传、违法分期贷等行为开展专项治理,督促社交平台前置审核“月入过万”等违规宣传,加大责任主体的事前监管力度,推进行业规范,同时从立法上建议可以设立保证金或推行消费者一定时间的可退款冷静期,以提前预防该类投诉问题。针对预付式消费,对美容、健身等高危行业可推行预付资金第三方托管等制度,防止因跑路导致消费者维权困难。

(二)深化行业自律,规范经营服务行为。推动重点行业建立长效约束机制。直播带货与在线教育领域,建议规定平台保存直播录屏一定的期限,引入短视频课程质量评级规范等方式,加强行业自律,提升行业发展水平。酒店与旅游行业,对频繁取消订单酒店实施平台流量降级,推广VR实景看房杜绝“照骗”,建立房源超售预警系统并要求委托销售缴纳履约保证金,提升行业服务透明度与履约能力。

(三)加强能力建设,提升消费者维权水平。构建分层分类的消费教育与维权支持体系。针对大学生、老年人等重点群体,曝光“高薪兼职”“走路赚钱”等话术陷阱;强化技术防护,对70岁以上用户建议关闭免密支付,大额消费需二次验证,监护人对未成年人非必需消费应设定限额。推广“全国消协智慧315”小程序的使用,方便消费者及时投诉。

(四)健全共治机制,凝聚协同监管合力。构建多元主体联动的消费维权格局,打通部门数据壁垒,实时推送高风险企业预警信息。针对投诉量较大的投诉热点问题及时发布消费提示或警示,对严重侵犯消费者权益的行为及时诉转案,加大行政查处力度,并通过投诉信息公示等手段,增加违法者的失信成本。