责任编辑：黄瑜 组版编辑：余永春 校对：戴小玲

3·15特别策划

新消费下的“新维权” 这些“套路”你得了解

编者按

刚买的健身卡，转眼就无法消费；兑换一个礼品卡，网站却打不开；手机和银行卡都在身边，账户里的钱却不翼而飞……新业态下，“钱说没就没，店说跑就跑”的消费陷阱频现。

一年一度的“国际消费者权益日”即将到来，今年消费维权年主题是“信用让消费更放心”。然而在新业态、混合业态层出不穷的今天，原有的维权手段、维权方式能不能跟得上、跟得好，监管能否“一路小跑”追上野蛮发展的新业态？新消费下的“新维权”拷问着所有人。这里，我们总结了跨境海淘、预付式消费、“网红”产品、移动支付安全等方面可能遇到的陷阱及应对方法，让你花钱消费更放心。

海淘需谨慎 维权耗精神

“足不出户淘遍全球”，近年来成了各大跨境电商平台主要宣传的消费理念，再加上微信朋友圈所谓“人肉”代购的出现，“海淘热”持续升温。但同时，商品真伪鉴定难、退换处理难等突出问题，也使得“海淘商品鉴定难”成为消费者投诉的热点之一。

消费者陈先生，为了省不到2000元的差价，海外代购了一个儿童座椅，却付出了更多的时间和精力。陈先生说：“第一个邮寄过来的座椅邮寄丢了。我没有办法，又另外付了一笔钱，先让他再给我代购一个过来，之前的那个另外解决。第二个虽然寄到了，但问题是摔坏了。”

找网上所谓“知名专业买手”代购的68000元的劳力士手表，经鉴定竟然是旧表后镶钻的假货，而知情人李先生向媒体爆料，各种标签齐全、发票上写价格67000元的表，实际是花800元买的假货，而所谓奢侈品的身份包装50元一套。李先生说：“身份卡、包装、商品本身，包括其他的一系列配件，都有专门的公司去做，这里确实有很多防不胜防的东西。”

中消协专家委员会专家朱巍分析，消费者在“海淘”过程中遇到的最大问题就是买到了假货。有时候，消费者“海淘”到的是高仿品，也就是我们常说的“A货”，或者是过期、即将过期的产品，但鉴别真伪却很难。还有“假海淘”也让消费者防不胜防，“‘假海淘’买的不一定是假货，但是穿的是‘海淘’的外衣，比如一个产品本身产自内地，却跟一些快递公司私底下合作，通过伪造数据等方式，把这个产品伪装成是从国外进口的，所以这个价格就翻了好几倍。”

中消协专家委员会委员邱宝昌表示：“我们现在只能对商品的合格与不合格，由国家法定的鉴定机构去进行鉴定。对于这种商品的真伪，没有一个法定的机构去鉴定。根据商标法的规定一般由品牌所有人来鉴定，但这个一般不对个体消费者，所以尽管在专卖店鉴别是假的，消费者很难退货。”

我国电子商务法施行后，消费者维权多了一些法律保障，专家提示一定要注意购买的渠道是平台自营还是非自营。

朱巍表示，“海外代购如果通过自营平台购买的，按照电子商务法的规定，平台要承担主体责任。平台对海外代购的产地，包括经销渠道、运输渠道都应该进行验真，所以出了问题让平台承担责任应该没有问题。”

如果是从非自营平台购买，特别是微商海外代购，一旦出现问题，维权就很难。“微商按照电商法的规定进行主体登记，所以消费者在电商法通过之后，可能不用再担心微商骗人的问题，即便是微商卖完东西之后把买家拉黑，但是聊天记录是存在的，只要这个人是微商，他有主体登记就可以找到骗子。”朱巍说。

消费提示：

要高度关注平台承诺，这是维权的关键证据。选择海外代购平台的时候，一定要事先看好平台的承诺。比如承诺“假一赔十”、承诺平台承担“三包”服务这样的相关服务，包括购买时与客服的聊天记录，都可以成为维权的证据。

『网红』产品火热背后坑太多 多数涉及虚假宣传或造假

随着社交媒体进入前所未有的活跃期，从社交媒体圈子关注和购买“网红”产品早已成为潮流。不过，社交媒体并没有筛选机制，使得良莠不齐的“网红”产品一同涌现出来。如何辨别真假“网红”产品？又该如何进行监管和引导？这考验着市场参与者和监管部门的智慧。

最近，25岁的小吴愁眉不展，他感觉女友对“网红”产品着了魔——天天网购各种“网红”零食、衣服、护肤品，外出吃饭喝水要去“网红”店，在家下厨也要参照“网红”食谱做。虽然有点极端，不过，小吴女友对“网红”产品依赖也从侧面反映出当下流行的一种生活方式。

何为“网红”产品？有专家认为，“网红”产品不局限于一种物品，还可能是一个人、事件或商品。比如，景区、餐厅、游乐园、特色小镇等借由某一热门话题进行炒作，就可以将自己打造成“网红”产品。网络红人和网络爆品都属于“网红”产品，它们先在社交媒体上聚集人气，然后通过各种渠道变现。

火热的“网红经济”的另一面，却是因部分“网红”产品失信带来的诚信危机。2018年7月，浙江省工商局发布《上半年消费诉求情况分析》称，在该省上半年受理的消费投诉和举报中，有近1/6与“网红”产品相关，主要反映的问题有直播内容夸大宣传、质量问题、商标侵权、成交量作假等问题。浙江省这份分析报告所反映出的问题，在整个“网红经济”中并不少见。

有媒体报道，为了打造“网红”产品，推手们真是脑洞大开：线上花钱刷“赞”，线下雇人在门店排长队，夸大产品的功能；虚构各种奇葩的荣誉，自抬身价；合成加盟代理商“喜提车房”之类的照片，虚假炫富。有些营销手段已经涉及到违反广告法。

目前，国内还没有明确的法律法规来约束“网红”产品推手们所采用的营销手法，但对社交平台提出了一些规定。如《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》等规定，为“网红”产品提供服务的网络平台，有责任和义务对其采取监管措施。但是，由于“网红”产品往往可以带来巨大的流量，很多社交平台对这种营销行为也是睁一只眼闭一只眼。

但从长期看，问题“网红”产品赚一把就走、追逐短期利益的行为，会导致市场出现“劣币驱逐良币”现象，不仅损害诚信经营，扰乱正常市场秩序，也让普通消费者深受其害。一些“网红”产品的抄袭仿冒行为，尤其值得注意。

中国互联网协会秘书长、北京师范大学法学院副教授吴沈括认为，炮制“网红”产品的多种套路，已明显涉嫌严重违反广告法、反不正当竞争法、产品质量法、食品安全法等多项法律的相关规定，应引起市场监管部门的关注。同时，相关监管部门应加大对互联网平台的监管与追责。

消费提示：

线上的“网红”产品不可全信，线下的“网红”店也并非都靠谱。消费者要保持对“网红”产品的理性态度，特别是对一些直接食用和接触身体的化妆品、服装等，要多方核实信息，避免遭受损失和伤害。

预付式消费现『套路贷』 期待加强监管

近年来，预付式消费领域又现新乱象，成为消费维权领域的难题。伴随着移动互联网技术的发展，预付式消费开始从传统的美容、美发、健身、餐饮等行业扩展到线上的娱乐、用车、教育培训、租房市场等领域，成为横跨商品和服务领域的普遍性消费模式。办卡充钱易、退钱维权难，预付式消费的“霸王条款”“卷款跑路”等问题依旧存在，培训贷款、租房贷款、美容贷款、用车押金等新问题又衍生出来。这类需要提前支出金额的消费行为，给消费者的后期维权带来了风险和麻烦。

2018年3月29日，王女士购买了洛基英语的toptalk口语课程，价格9780元。当时，洛基工作人员承诺试学1个月，如果不满意可以退费。

“由于资金不够，我通过支付宝打款给洛基3000元，工作人员手把手教我在百度钱包贷款6780元，6次分期还款，其中手续费325.44元，合计金额10105.44元。”王女士回忆说。

然而，交完费用后，王女士要求英式发音授课，但给她安排的是美式发音，且工作人员微信回复不再像交费前那样积极，态度也不那么好了。1个月后，王女士要求退费，工作人员却告诉她，要么继续学习，要么走法律程序。无奈，王女士只好投诉到上海市消保委。

记者从中国消费者协会了解到，当前，预付式消费几乎覆盖到了各消费领域。“近一段时间以来，预付式消费与金融信贷捆绑叠加侵害消费者权益的问题相对突出。”中消协投诉部主任张德志介绍，在家政服务、装修房屋、美容整形、教育培训等消费领域，经营者在宣传时，往往把自己提供的产品和服务描述得十分美好，并有意淡化贷款压力，甚至以无息贷款作为吸引消费者的噱头。

消费者通过经营者推荐的金融机构贷款预付高额费用后，在出现商家不履行承诺、服务缩水甚至关门跑路等情况时，才发现金融信贷条约中含有各种高额违约条款，消费者在享受不到服务的同时仍需继续偿还金融贷款。由此，消费者的权益受到严重损害。

由于投诉涉及的企业和机构众多，被投诉的企业也存在互相推诿的现象，消费者维权的难度比较大。中消协指出，预付式消费群体纠纷频发已经成为当前消费者投诉与权益保护的重点。相关部门有必要尽快采取措施，加强市场监管，控制上述行业与金融链直接对接可能引发的金融风险，合理引导行业的发展方向。

消费提示：

谨慎办理预付卡、储值卡；降低预付额度，缩短使用周期；坚持签订合同、索要票据，妥善保管好发票和消费凭证；及时查询自己的信贷记录，谨防被预付式消费“套路贷”。如果发生消费纠纷可拨打12315或向当地消保委投诉，商家恶意卷款跑路，涉嫌诈骗的，应当及时向公安机关报案。

移动支付盛行 消费者须谨防安全隐患

据中国银联发布的报告显示，当前我国手机支付用户的规模已经达到了5.7亿，出门拿手机一扫一刷，轻松地就完成了购物、交通等各种消费，使用起来非常方便，但是它所面临的风险也比传统支付方式更多。

中国消费者协会发布的提示显示，2018年，部分苹果手机用户遇到了Apple ID被盗号、资金遭盗用的情况。宁波市民陈女士向媒体讲述了她在2018年6月24日凌晨的遭遇，睡觉前她突然收到了多条支付宝付款信息和苹果账号信息修改的邮件，苹果手机一直在身边，自己也没有消费，账号里的3600元不翼而飞。

陈女士说，她的支付宝账户和苹果账户是同一个，盗刷者修改了他的账户信息之后，就可以通过连续的小额免密支付把钱转入苹果账户，然后在一个游戏软件中进行消费。发现被盗刷之后，陈女士立即把支付宝的钱转出，修改了登录密码，并向苹果公司申诉退款。

其他投诉者反映的遭遇基本与陈女士一样，最高的损失达到了上万元。被盗刷的用户大多设置了免密支付，并且没有设定免密支付的频次和额度。苹果公司表示，“对受害者表示同情，但是无法退款”，理由是苹果公司无法确认是他人恶意盗刷而不是用户个人所为。

移动支付的安全漏洞有哪些？专注移动互联网安全法律研究律师周兆成分析：通常移动支付安全问题主要有两方面：一是用户平台注册时绑定银行卡或账户，在不知情的情况下给予平台“授权”；二是网民在多个平台上默认开通了“免密支付”，被不法分子利用绕过密码、指纹等安全验证手段将钱转走。

中国银联风险控制部高级主管王宇分析，更换手机或者不使用某种手机App时没有删除手机里留存的支付信息，不解除银行卡和支付软件的绑定关系是最大安全隐患。他建议持卡人通过使用手机初始化设置的功能，清除或者擦除所有存储的信息。

安装不明来源的手机应用程序、扫描不明来源的二维码也是非常危险的，渤海银行北京分行网络银行部总经理王俊龙提示：最好不要下载来路不明的软件，不要使用没有密码保护的wifi网络。养成定期更换手机解锁密码的好习惯，不要被利益所诱惑，轻易点开不明的链接。

中消协专家委员会专家邱宝昌分析指出，《消费者权益保护法》明确规定了经营者有保障消费者人身财产安全的法定义务。如果支付出现问题，给消费者造成了损失，应当承担相应的法律责任。除非经营者能证明这种损失不是由支付系统造成的，而是由消费者自身的原因造成的，不能用想象是消费者的原因而拒绝赔偿。

中消协还指出，移动支付安全存在的严重隐患，仍需要引起监管部门的重视。各大支付平台也必须明确自身法律责任，切实保障消费者支付安全。

消费提示：

设置手机开机密码、各类App解锁密码，确保重要密码不完全一致，防止手机遗失后，一个密码被破解，所有密码均被破解。一旦手机遗失，务必快速冻结账号，快速致电运营商挂失手机号，致电银行冻结相关银行卡，致电第三方支付平台挂失或冻结账号，并修改微信、微博、QQ等密码。

●声音

“新业态”缘何成为卷款跑路“新高地”？

“新业态”消费陷阱频出甚至成为卷款跑路“新高地”，有一个重要原因是网络消费环境监管不够完善。“网络消费总量不断提升，涉及的消费投诉肯定会相应增加。”在中消协副秘书长董祝礼看来，预付费纠纷实际是一个老问题，不过到线上后，由于技术更为便利、经营门槛更低，因此成为当前消费的新痛点。

“一些经营者资质不明，根本没有工商登记，就可以在网上开店，资金也没有第三方监管。如果他依法经营和诚信经营意识不强，一旦跑路，消费者很难追讨。这里头确实存在一定的法律缺陷和制度不完善。”董祝礼说。

以微商为例，由于缺乏信用保证体系，进入门槛低，既无实体店也无营业执照，出现消费纠纷后，有些微商直接删除好友或更换账号逃避责任，消费者几乎维权无门。

“电子商务法给新业态下多种消费痛点问题‘打了补丁’，但要落到实处，还有很多工作要做。”董祝礼表示，希望有关政府部门尽快出台配套法规和规章，细化相关法律规定，强化监管执法，加强对消费者的保护。

“由于新业态、新模式的数据可追溯，这反过来给监管者提供了更多监管手段。”中国社科院工业经济研究所研究员李晓华则建议，可以利用大数据实时监测经营行为、资金动向；比如可将卷款跑路、涉嫌欺诈的行为纳入经营者的信用记录，并向消费者进行披露等。

他建议，有关司法机关也应结合电子商务法规定和司法审判实践，尽快研究出台相关司法解释，推动司法与立法良好衔接。 （本报综合）