

直播带货 盲盒消费 智能客服

# 新商业运作带来维权新变化

直播带货、盲盒消费、智能客服、跨境电商、新能源汽车……近日，从国家到省、市各级消协组织盘点一年的消费投诉分析发现，伴随新业态、新模式、新产品的出现，消费维权形势也出现较大变化。那么，如何在新的一年里避开“坑”绕开“沟”，就成了很多消费者关心的问题。为此，记者走访了市消协有关人士，借典型案例提醒广大消费者做到“心明眼亮”。

近几年，最火的销售方式无疑是直播带货，但因主播行业进入门槛低、带货方式多样等，侵害消费者权益的情况时有发生。最常见的就是商品货不对板，以假充真、以次充好。比如有消费者反映，在网购平台观看直播时，点击链接跳转至网店

购入的女包，无论外观还是五金件，都与直播展示的商品有明显差别，后经品牌实体专柜人员鉴定为假货。然而，商家拒不承认售假且态度强硬，后经消协几番协商才退还了货款。

盲盒也是这两年的爆款消费模式，小到孩子的玩偶、文具，大到出行的机票、旅游目的地，万物皆可“盲”。然而投诉显示，盲盒消费也有诸多盲点，最主要的就是利用盲盒销售临期商品和假冒伪劣商品，以及利用盲盒诱导消费。比如有消费者投诉，花99元网购的盲盒，其中的布娃娃有明显质量问题；孩子盲盒购买的饮料，竟已过期两年有余，但商家却以“盲盒商品随机确定，已事先告知”为由拒绝更换，这明显有悖于消费者权益保护法，后经消协调解才

得以解决。

受疫情影响，近两年出境游大幅减少，跨境网购成为购买国外商品的主要渠道。但投诉显示，跨境采购除了存在质量问题、假冒问题、售后服务问题等“通病”外，还存在一些其他问题。如物流时间过长问题，有消费者在跨境网购平台购买了化妆品，受疫情影响用时4个多月才收到货物，这时部分产品已过期。后经调解，由物流公司对消费者进行赔偿。

2021年，随着新能源汽车的保有量不断增加，其相关投诉显著增长，主要包括车辆安全问题、电池质量问题、续航缩水问题以及运行数据的存储和提供问题等。如有消费者投诉，其电动汽车在充电时发生自燃，认为是车辆本身存在质量问题。

经消协调解，4S店不仅退还了车款，还对车内烧毁的物品和误工予以补偿。投诉更多的是续航问题，有消费者称所买的新能源汽车宣传充一次电能跑510公里，但消费者实测只有300公里。后经调解，经营者为消费者更换了电池。

随着人工智能的快速发展，越来越多的公司上线智能客服，在带来服务“标准化”的同时，却也引起了一些新的消费纠纷。如有消费者网购两桶食用油却只收到一桶，遂联系客服并上传照片要求补发，可将近一个月时间智能客服始终不能解决问题，而人工客服又一直难以接通。消协介入后，店方才了解了情况，安排补发并电话致歉。

记者 刘晓亮

## 杏花岭区市监局检查学校食堂

本报讯(记者 张勇)各学校近期陆续开学。杏花岭区市场监督管理局对校园食堂进行检查，全力保障学生“开学第一餐”。

执法人员针对辖区内学校食堂进行专项检查，做到检查一家，记录一家，发现一家，整改一家，督促学校食堂把好食品安全和疫情防控

关。在人员管理方面，要求学校对从业人员开展健康安全排查，杜绝带病上岗。在就餐方面，对食堂仓库、冰箱、储存柜等积压的食品原料、添加剂等开展全面检查，及时清理变质或超保质期的原料及添加剂，确保师生饮食安全。对学校食堂操作间、备餐间、食堂仓库等硬件

设施和环境卫生，执法人员进行了全方位重点排查。

监管部门进一步规范了辖区学校的食品安全行为，提高了学校的食品安全责任意识，督促学校食堂严格落实各项管理制度，为广大师生构建安全放心的饮食环境。

## 学车丢了辅助轮 社区干部帮找回

本报讯(记者 王丹)一居民陪孙女学骑自行车时卸下辅助轮，放到花池里过了一会就不见了，找寻无果求助社区后，社区干部热心协调，很快帮其找回。2月18日，居民为坞城街道云水明珠社区工作人员的责任感和办事效率点赞。

2月17日上午10时，裕丰花园小区居民李宝林踏雪来到社区求助。原来，前一天下午5时许，他陪9岁的孙女在院子里学骑自行车，卸下一侧的辅助轮放在花池里，骑了一圈回到起点时发现辅助轮不见了，直到天黑，爷孙俩也没找到，只

能先回家。

“虽然只是个小东西，但对于学骑车阶段的孙女来说很重要，想再配一个也挺难，所以才这么心急！”李宝林想，别人拿去也没啥用，于是第二天一早便去物业查看监控。

监控视频里，环卫工人误以为这是居民丢弃的物品，清理走了。

怎么找到这名环卫工人呢？成了难题。老人沿着体育路、晋阳街一带寻找，仍然没有结果，他想求助社区试试。

“虽然平时和环卫工人接触也不多，但我们一定想办法帮您联络，别着急。”社区党支部副书记周慧如

了解情况后，让居民耐心等待。经过与多部门人员沟通，终于找到了负责晋阳街路段的环卫负责人。

几分钟后得知消息，环卫工人已经在归还辅助轮的路上。上午11时许，周慧如带着居民来到约定地点，环卫工人将辅助轮送到了居民手中。李宝林开心地说：“非常感谢社区的姑娘们对这么小的事仍然热心负责、积极协调，我对她们的办事效率点赞。”

社区工作人员也提醒居民，春季户外活动增多后，注意检点好自己的随身物品，尽量不要随意放置。

## 网格员一路追踪 乱贴广告被捉现行

本报讯(记者 韩睿 通讯员 田微)连日来，十二院城社区陆续收到小区居民反映，刚贴不久的春联上被贴上小广告，大家气愤不已。2月18日上午，根据居民反映，网格员崔宇萌一路追踪，把贴小广告的男子抓了现行。

“小崔呀，刚刚有人在我家门口鬼鬼祟祟的，我还以为是小偷了，在家都不敢出声，一会儿没动静了，出门一看，原来是贴小广告的，还贴在我家对联上，撕也没法撕，

咱们社区能不能看看什么情况。”当天上午10时，崔宇萌接到11号楼王大娘的电话后，赶紧骑车前往现场调查。她先去物业调取了监控，发现刚才在11号楼王大娘家门口来回转悠的是一名身穿黑色羽绒衣、背着灰色双肩包的年轻男子。通过监控发现，该男子又走到小区17号楼内，于是崔宇萌叫上保安一起前往该楼，终于在该楼6单元内将正在往居民家门口春联上张贴小广告的男子叫住，当即上前制止

对方的行为。经过询问核查，对方在百般狡辩之后不得不承认自己贴小广告的行为。

针对此事，崔宇萌对该男子进行批评教育和耐心劝导，随后和他一起将刚才贴的所有小广告逐一清理掉，并将小广告上的联系方式告知了社区民警，由民警和对方公司联系，予以警告和教育。目睹此事的小区居民无不称赞网格员，为大家办了一件实事。

轿车雪天抛锚

## 司机还未求助 救援民警已到

本报讯(记者 张晋峰 通讯员 梁伟)驾驶人刘某驾车在高速公路行驶时，遇到降雪天气，车辆抛锚。手足无措的刘某尚未想到报警求助，高速交警五支队五大队民警便通过视频巡检发现情况，及时赶到帮他摆脱了窘境。2月18日，高速交警五支队通报了相关情况，并借此提醒大家降雪天气驾车时应注意的问题。

2月15日，高速交警五支队辖

区普降小到中雪，虽然交警及时对道路实施管制，但仍有部分已经驶入高速公路的车辆在通行。上午9时30分，五大队民警视频巡检发现，一辆小轿车停在三井收费站附近主线上，一名男子正在车下查看，但却没有报警求助。

民警立即赶到现场救援，刘某看到民警有些意外，称车辆多次打滑后，行车电脑报警，之后便无法启动。自己还没想起报警，民警却已

经赶来，刘某非常感动。做好防护后，民警打通了4S店工作人员的电话，在对方指导下处置了20多分钟，终于重启了车辆。

民警提醒大家，降雪天气驾车，要提前了解天气情况，保持车距，一旦车辆发生故障，要及时摆放警示标志，撤离到安全地带，并及时报警求助，千万不能在故障车辆附近逗留。

## 部署专项行动 打击保险黑中介

本报讯(记者 梁丹)记者2月18日从山西省保险行业协会了解到，该协会邀请山西银保监局以及部分省级人身保险公司召开研讨会，讨论专项行动方案。

近年来，一些人身保险市场黑中介和不法保险销售人员违规操作或诱导保险消费者，通过“恶意投诉”“钓鱼维权”等形式开展“代理退保”等产业，扰乱了保险业正常的经营秩序，也严重损害了保险消费者的合法权益。山西银保监局相关负责人表示，要上下联动共同打击人身保险市场乱象，协会要针对代理退保全流程进行梳理分析，找出能准确判定为违法违规的环节。各保险公司也要加强自身业务行为和人员管理，做好客户的理赔服务工作，提高客户满意度。省保险行业协会将细化方案内容，确定整治对象行为标准，部署开展专项行动，为消费者提供全方位、高品质的服务。

## 乘客醉酒叫不醒 的哥报了警

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 牛国佩)乘客上了出租车，可途中却因醉酒酣睡车内。到了目的地，的哥无法唤醒乘客，只好向警方求助。2月18日，公安小店分局通报了这起救助警情，提醒广大市民饮酒适度，切莫贪杯。

2月11日晚11时30分许，一名的哥向小店派出所报警称，在康宁家园小区门口，有一名醉酒乘客拒不下车。接警后，值班民警迅速赶到现场处置。

的哥说，男乘客是在富康街一家饭店门口上车的，说要去康宁家园小区。当时，男乘客说话不清，身上散发着浓烈的酒味。到了目的地，的哥发现男乘客竟在车上呼呼大睡，怎么叫也叫不醒。由于不知道男乘客具体家庭地址，的哥无奈之下向民警求助。

“醒醒，到家了！”“你家住哪啊？”……经现场查看，该男子一直处于意识模糊状态，根本无法回应民警的询问。最终，民警通过警务终端、社区群等平台多次核对，确定了男子的身份信息及详细家庭住址。随后，民警与的哥一起，将醉酒男子安全送回家。

## 沾染网络赌博恶习 贩卖柴油作饵诈骗合伙人

本报讯(记者 张晋峰 通讯员 温强)沾染网络赌博恶习的我市男子贾某，以合伙贩卖柴油作诱饵，骗了张先生等6名“合伙人”200余万元投资款。2月18日，万柏林警方通报，贾某已被矿区责任区刑警队抓获。

2021年底，张先生向矿区责任区刑警队报案称，自己被男子贾某骗了数十万元。张先生说，2021年底，贾某找到他说，自己有关系可以低价购进柴油，让他入股合伙做买卖，利润可观。张先生信以为真，便答应合作，但只在初期拿到了贾某支付的少量“利润”，此后便再没了动静。张先生四下打听，才知道上了当。

初步了解情况后，民警立即展开侦查，结果发现受害人不止张先生一人，并在掌握充分证据后，将33岁的贾某抓获。经审查，2021年10月至年底，贾某以合伙贩卖柴油作诱饵，先后骗了包括张先生在内的6名“合伙人”200余万元。所得赃款，除部分向受害人支付本金及“利息”外，均被贾某用于网络赌博。

目前，贾某因涉嫌诈骗被刑事拘留。