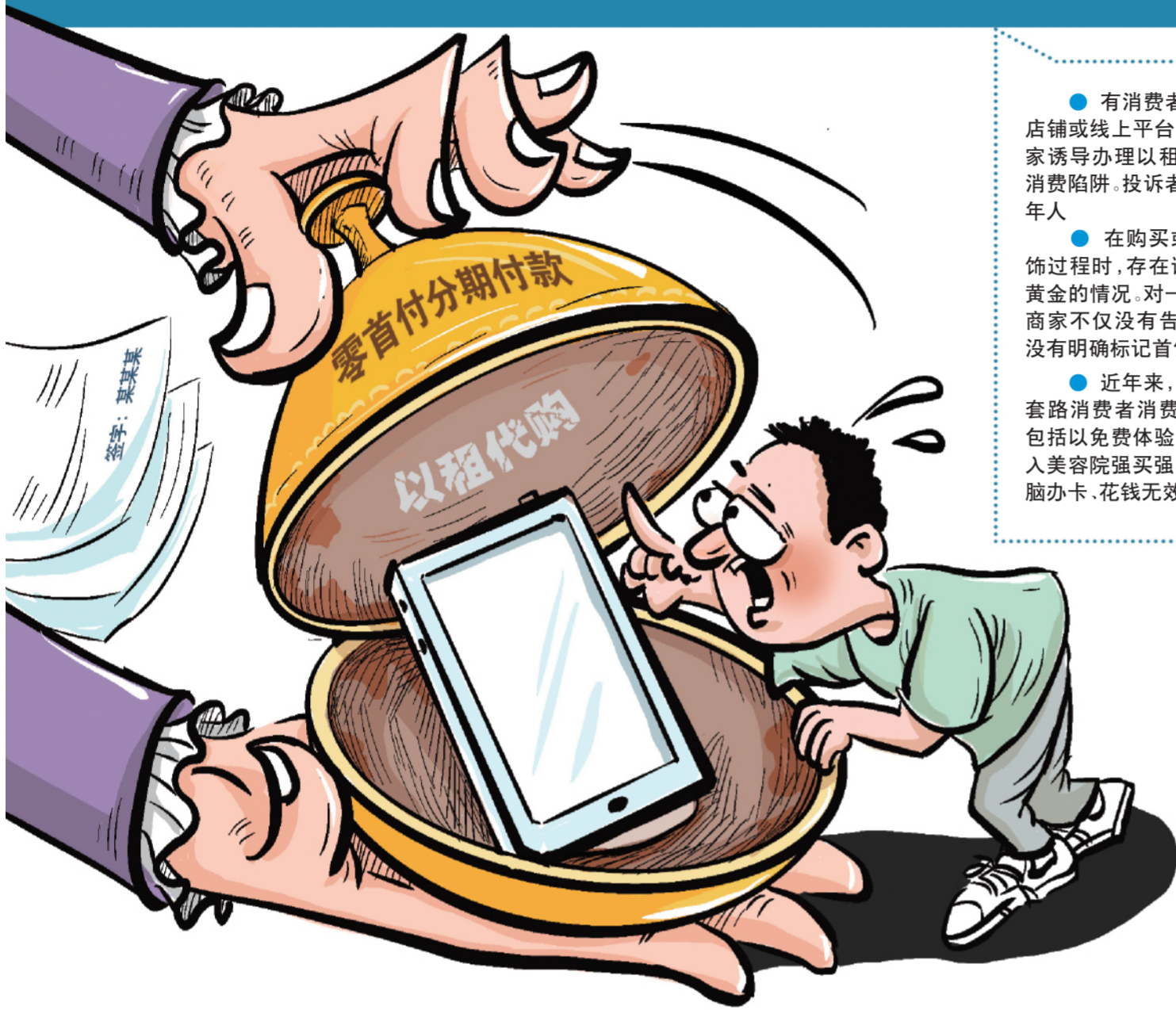




“零首付用新机”“一口价黄金不告知克重”“美容院免费体验”

商家诱导消费的那些套路怎么破



- 有消费者投诉称,在线下店铺或线上平台购买手机时被商家诱导办理以租代购业务,陷入消费陷阱。投诉者中,不少是未成年人
- 在购买或者换新黄金首饰过程中,存在诱导购买一口价黄金的情况。对一口价黄金,一些商家不仅没有告知兑换规则,也没有明确标记首饰克重等
- 近年来,美容领域一直是套路消费者消费的重灾区,主要包括以免费体验为噱头将女性骗入美容院强买强卖、虚假宣传、洗脑办卡、花钱无效果等

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 关楚瑜

回想起去年“买”手机的一次经历,来自贵州贵阳的学生李欣(化名)直言就是一场噩梦。去年4月份,她去当地一手机经销店购买一款价格为3000元的手机,店员一通忽悠,让她落入了以租代购的陷阱。

她告诉记者《法治日报》记者,店员鼓动她在某电商平台上下单“买”这部手机,称可分12期付款,享受低息优惠。她匆匆签了购买协议,当天支付了1140元,以为今后每个月只需要支付不到200元,没想到今后每个月都要支付490元。

这并非个例。在黑猫投诉平台上,近期有一批消费者投诉称,在线下店铺或线上平台购买手机时被商家诱导办理以租代购业务,陷入消费陷阱。其中针对上述电商平台的相关投诉就达643件。投诉者中,不少是未成年人。

实际上,生活中类似的消费套路还有很多,消费者一不小心就可能陷入其中,财产损失、影响平静的生活。那么,常见的消费套路有哪些?消费者又该如何预防和维权呢?近日,记者进行了调查采访。

零首付购买新手机 无力偿还租金被诉

记者调查发现,像李欣一样在该电商平台租手机的未成年人还有不少。他们中的一些人在投诉中称,自己根本不知道什么是以租代购,还以为是在分期付款买手机。其中,部分未成年人由于无力偿还租金,还被该电商平台起诉。

2020年11月21日,刚满16周岁的李龙(化名)就被手机店店员诱导在该电商平台租了一部手机。刚来到广东东莞时,李龙的手机不小心摔坏了,正好看见手机店门上贴着“零首付分期付款买手机”的宣传海报,于是就上门咨询。

当天,李龙挑选的手机售价不到3000元。按照店员的介绍,他以为是3000元分12个月还,于是就爽快地签订了合同。殊不知,一个月要还520元租金。反应过来的他,认为自己被骗了,于是还了一个月之后就再也没有还了。

目前,加上违约金等,他一共欠该电商平台10571.08元。

直到收到法院开庭通知书后,李龙才明白了什么是以租代购。

记者登录该电商平台公众号,发现一个“随心租”的价格表,有的需要首付,有的则不需要首付。月租金价格在301元至515元之间,主要根据手机型号和内存而异。例如,一款官

方售价2600元的某品牌手机,8+256G,手机首付金额为0元,月租500元。

之后,记者下载了该电商平台手机App发现,若需申请租手机,需要先进行实名认证,并上传手持身份证的照片。申请审核通过后,需要在24小时内进行合同签订,合同签订后可在门店按申请机型进行取货;如果选择物流发货的话,平台将会在两个工作日发货。

为进一步了解情况,记者打电话咨询了该电商平台的客服。客服告诉记者:“产品在租赁期间只有使用权,可以选择租12个月或者9个月,所有租期的租金全部付完后,我们将手机的所用权赠予用户,手机就是你的了。”

其间,客服多次确认记者是否第一次租机,称如果是的话,需要提供姓名、住址以及工作单位。客服还表示,如果没有稳定工作,现在不予办理租赁业务,避免出现无法付款的情况。

那么,相关电商平台到底能否向未成年人提供以租代购服务呢?

对此,北京云嘉律师事务所副主任赵占岭认为,以租代购这种模式并不违法,主要看其在操作过程中是否存在违法行为,比如,是否存在虚假宣传,或者违约金过高的情况,假如违约金过高,消费者与之发生纠纷后可以要求法院调整违约金数额。

在中国人民大学法学院教授、中国法学会消费者权益保护法研究会副会长兼秘书长刘俊海认为,以租代购平台有义务准确完整地告知消费者这个商业模式的详细信息,比如什么是以租代购,究竟是租赁还是购买,还是租赁转成购买等。

“如果受到欺诈,未成年人、家长或者其他监护人都可以依法维护权益,要求解除合同,商家必须退回已收取的费用,并承担相应的赔偿责任。”刘俊海说。

“以租代购平台将业务瞄准16到18周岁之间的未成年人,这不单是一个消费者权益保护的问题,实际上还是未成年人权益保护的问题。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为,以租代购不适合向未成年人开展业务,如果非要向未成年人开展业务,也应该得到监护人的书面同意才可以。同时,相关部门应该对以租代购平台的租金进行审核监督,以免平台设置的租金远超产品本身的价值。

销售全程拒绝称重 一口价黄金被质疑

今年春节返乡前,陈明(化名)去深圳某商场一家黄金饰品店购物,店员推荐了一款一口价黄金手镯,价格为9672元。在购买过程中,店员拒绝称重,购买以后,陈明觉得手镯的重量很轻,于是去门店申请复检,仍被拒绝。最后他去附近的金店称重后得知,这个手镯才907克,相当于1克黄金售价1000多元。

“就当于克黄金,也不至于这么高吧!”陈明直言后悔。

无独有偶,2022年1月1日,深圳市民林湘

(化名)看到深圳某商场的一家门店正好搞活动,于是打算去买一对金戒指。最后,林湘花8000多元买了一对原为9000多元的一口价黄金戒指,回家一称仅有10克,每克价格几乎是市场金价的一倍多。

一开始,林湘原本想购买按克计价的足金,但在这家门店里,按克计价的黄金戒指的款式仅有四款,而剩余的都是一口价黄金戒指。“按克计价的黄金戒指款式太少了,一口价黄金戒指款式新颖,不自觉被吸引过去,哪料到是这么大的‘坑’。”林湘说。

林湘回忆称,当天该门店的店员一直在引导她买一口价黄金,说“这些一口价黄金款式新,硬度和色泽都好且不容易变形,买首饰戴起来好看最重要。现在市场金价不稳定,买按克计价的足金也不保值。如果真想用来做投资,你去银行买金条好了”。

当林湘看中购买的那款一口价黄金戒指后,询问了克重和加工工艺,但店员拒绝告知,表示一口价黄金是按定价出售的,购买时不可以称重,也没有告知使用了什么工艺。

在店员的言语引导下,林湘最终还是购买了这对戒指。

“作为消费者,我应有权知道产品的具体信息,包括克重和加工工艺,但在购买的过程中,店员对商品信息却有所隐瞒,还把戒指的价格吊牌回收了,也没有相关的产品质量报告证书,我觉得很不正规,可是只能自认倒霉了。”林湘说。

“后来我看了一些知名品牌的金店,一口价黄金都标明了克重以及具体工艺费,可以在了解详细信息之后再购买,我觉得只有这样才能保证消费者的自主选择权。”林湘说。

除了林湘,还有很多消费者在第三方投诉平台上反馈在购买或者换新黄金首饰过程中,存在被诱导购买一口价黄金的情况。在购买兑换一口价黄金的过程中,不仅没有告知一口价黄金兑换规则,也没有明确标记首饰克重等。

在购买黄金等贵重饰品的过程中,店员能否拒绝告知商品的详细信息呢?

朱巍告诉记者,消费者在购买商品时具有知情权。按照产品质量法和消费者权益保护法,在购买贵重商品时,克重以及质量保证书是必须要有的。如果缺少这两样东西,让消费者以盲盒的方式购买商品,就是一种典型的欺诈行为。

“消费者在购买贵重商品时享有知情权,包括了解克重、工艺、兑换规则等。如果店员拒绝告知相关信息,则侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。”刘俊海提醒道,消费者应该学会明明白白看广告,认真签合同,淡定从容存证据,依法理性去维权。

以免费体验为噱头 诱导客户办卡消费

近年来,美容领域也一直是套路消费者消费的重灾区。

记者在某社交平台输入“美容院骗局”,立刻就能检索到很多网友分享的被美容院套路的帖子,在帖子下方的评论区能找到很多

有相同经历的受害者,他们被骗的金额在几百元至几万元不等。

在黑猫投诉平台上,输入“美容院”,相关的投诉记录多达912条,具体投诉理由包括但不限于以免费体验为噱头将女性骗入美容院强买强卖、虚假宣传、洗脑办卡、花钱无效果等。

记者调查发现,不少爱美人士是这样落入美容院的套路的:在地铁口、商城被推销人员拦下来,领一张免费的体验券或是到店领礼品,帮他们完成一个任务,年轻的女孩多数出于善良伸出援手,没想到却落入了消费陷阱之中。

2021年12月14日,UP主“给我一个镜头V”发布了一条暗访广州岗顶一所美容院的视频,记录了进店之后服务人员是如何诱导其消费的。

一开始,UP主在街边收到免费领礼品的礼品券后,走进了该美容院,其在路上还多次询问推销人员是否免费,进店后服务员要求其登记姓名、电话,然后对其进行皮肤检测,再根据皮肤状态赠送相关产品。

一位店员进来说道:“这个透析原价898元,现在特价198元,要求其签下订单。”技师这时又拿出一个原液说:“涂在脸上,几分钟后黑色变浅就不用精华液了。”其间,技师和店员不断地推销,要求其购买产品。

随后,他带着被涂黑脸直接出去,在附近某快餐店里用洗面奶洗掉了。

UP主表示自己之所以不购买产品,就是想想知道导致脸变黑的到底是什么,清水是否能洗掉。后来他咨询业内的朋友才得知,技师在其脸上涂的是竹炭类的物质,用普通湿巾和洗面奶都可以洗掉。而很多消费者真以为变黑是脸上的毒素,于是被美容院进一步诱导消费。

对此,刘俊海认为:“美容院的强买强卖等行为,侵犯了消费者的选择权和公平交易权。”朱巍表示,美容院的强制消费侵犯了消费者的知情权、公平交易权和自由选择权,有时甚至还可能侵犯人身自由权,因为他在你脸上涂上产品后,你要不付钱的话根本无法离开。

“如果美容院未经消费者允许直接使用产品,消费者可以事后主张退费,或者主张合同无效,市场监督管理部门也应该对这种强买强卖行为进行严厉查处。”朱巍说。

“希望消费者树立理性消费、科学消费、文明消费的理念,不要被一些美容院的办卡优惠活动所迷惑。”刘俊海提醒,如果美容院强买强卖,可以让法院进行确认并请求撤销合同,把卡内的余额退还给消费者;如果存在欺诈,商家还要承担三倍的赔偿。

□ 本报记者 万静

近日,国家发展改革委等九部门联合印发《关于推动平台经济规范健康持续发展的若干意见》(以下简称《意见》),明确坚持发展和规范并重,为今后我国平台经济发展定下了基本底色,并从竞争秩序、金融、数据安全等方面提出了全新的监管要求。

尤其引发业界关注的是,《意见》首次明确提出“建立有序开放的平台生态”,推动平台企业间合作,构建兼容开放的生态圈,激发平台企业活力,培育平台经济发展新动能。

全面提升监管能力 完善竞争监管执法

近年来,国家层面先后出台了指导、规范平台经济发展的多份文件,既有整体角度的鼓励性文件,如国务院办公厅《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》,也有各部门旨在解决特定问题的约束性文件,如中央网信办等九部门联合发布的《关于加强互联网信息服务算法综合治理的指导意见》。此外,还有一些指南性质的指导性文件已经发布或正在制定之中。

这些文件基本构建了我国平台经济监管的政策体系,确立了平台经济发展与规范并重的政策导向。在此基础上,此次发改委等九部门新发布的《意见》,则具有“集大成者”的属性,它从新的经济形势与战略高度,提出了平台经济发展及监管的新要求与新举措。

《法治日报》记者注意到,对于平台经济,《意见》给出的首要态度就是强调规范与发展并重,注重全面提升平台经济的市场监管能力和水平。

《意见》提出,要“对群众反映强烈的重点行业和领域,加强全链条竞争监管执法”。这包括依法查处平台经济领域垄断和不正当竞争行为,严格依法查处平台经济领域滥用市场支配地位和违法实施经营者集中行为等。

提高金融领域监管执法水平也紧随其后。《意见》提出,要强化支付领域监管,断开支付工具与其他金融产品的不当链接,依法治理支付过程中的排他或“二选一”行为,对滥用非银行支付服务相关市场支配地位的行为加强监管。规范平台数据使用,从监管征信业务,确保依法持牌合规经营。

此外,在数据信息安全特别是个人信息保护方面,《意见》也要求要严厉打击平台企业超范围收集个人信息、超权限调用个人信息等违法行为。从监管控非必要采集数据行为,依法依规打击黑市数据交易、大数据杀熟等数据滥用行为。

对此,我国知名反垄断法专家、中国政法大学副校长时建中分析认为,《意见》直面平台经济领域的新问题并确立了新形势下监管重点,平台经济发展中的不规范问题,在竞争失序、数据和信息安全等方面表现得较为普遍。《意见》对这些问题都着重予以了回应,同时也突出了对上述问题的监管重点,这表明我国市场监管执法的专业性和精准性水平越来越高。

优化平台发展环境 建立有序开放生态

记者了解到,此次《意见》最引起业界关注和深受触动的是,它首次提出了“平台开放生态”的理念。在过去的平台经济发展中,我国平台企业热衷于构建相对封闭的生态圈,对竞争对手或普通第三方的服务,经常不予兼容甚至恶意封禁,这不仅限制了消费者的自主选择权,同时也损害平台经济领域的市场竞争秩序。

“平台企业不开放,除有自身利益考虑外,也可能基于数据安全或保护用户利益的考虑,因此开放也是有限的。”时建中说。

知名反垄断法专家黄勇教授则认为,“平台开放”理念在最新也是行业最高的政策文件中首次提出,其实也是在释放出一种信号,即以以往国家对平台企业“各自发展”的粗放式管理模式已经过去,接下来迎来的是高质量有序的平台经济发展模式。

《意见》明确,要“建立有序开放的平台生态”。所谓“有序开放”,就是倡导公平竞争、包容发展,开放创新的平台新生态环境,按照统一规则公平对外提供服务,不得恶意不兼容,或设置不合理的程序要求。平台运营者不得利用数据、流量、技术、市场、资本优势,限制其他平台和应用独立运行,推动制定云平台间系统迁移和互联互通标准,加快业务和数据互联互通。

近年来,我国平台经济在发展中出现了类似于平台内经营者盈利受挤压、平台间相互封禁、新业态劳动者合法权益不能得到有效保障等诸多问题,一定程度上制约了平台经济健康发展。

为此,《意见》也致力于优化平台经济的发展环境,提出要不断降低平台经济参与者经营成本,持续推进平台经济相关市场主体登记注册便利化、规范化,统筹推进住所与经营场所分离登记试点,进一步清理和规范各地于法无据、擅自扩权的平台经济准入等规章制度,完善互联网市场准入禁止许可目录,引导平台企业合理确定支付结算、平台佣金等服务费用,给予优质小微商户一定的流量扶持。

同时,加强新业态劳动者权益保障,落实网约车配送员、网约车驾驶员等新就业形态劳动者权益保障相关政策措施。完善新业态形态劳动者与平台企业、用工企业之间的劳动关系认定标准,探索明确不完全符合确立劳动关系情形的认定标准,合理确定企业与劳动者的权利义务。

依托市场数据优势 带动经济转型发展

“十三五”期间,我国平台经济发展取得显著成绩。2020年全国网上零售额达到11.76万亿元,连续8年位居世界第一。平台用户数量持续扩张,截至2021年6月,我国网络视频、线上消费、网上外卖、网络办公、远程医疗用户规模分别达到9.44亿、8.12亿、4.69亿、3.81亿,2.39亿,形成全球超大规模的在线消费群体。

强劲的发展潜力和经济效益,极大地激发经济发展新动能。疫情期间,基于平台发展的多种新业态新模式助力“停课不停学”,体现了平台经济的良好韧性,有效对冲了新冠肺炎疫情的严重冲击,成为推动经济社会复苏、增长的新动力。

《意见》指出,我国要支持平台企业依托市场、数据优势,赋能生产制造环节,发展按需生产,以销定产、个性化定制等新型制造模式。鼓励平台企业加强与行业龙头企业合作,提升企业一体化数字化生产运营能力,推进供应链数字化、智能化升级,带动传统行业整体数字化转型。同时,鼓励平台企业拓展“互联网+”消费场景,提供高质量产品和服务,促进智能家居、虚拟现实、超高清视频终端等智能产品普及应用,发展智能导购、智能补货、虚拟化体验等新兴零售方式,推动远程医疗、网上办公、知识分享等应用。

引导平台企业开展品牌消费、品质消费等网上促销活动,培育消费新增长点。鼓励平台企业助力优化公共服务,提升医疗、社保、就业等服务领域的普惠化、便捷化、个性化水平。

国家发展改革委创新驱动发展中心(数字经济研究中心)研究员白京羽认为,发展平台经济,要注重处理好发展和规范的关系,要把握平台经济发展规律,始终坚持发展和规范并重,支持和促进平台经济守正创新、行稳致远。一方面,要激发市场主体活力和科技创新能力,促进平台企业创新发展,巩固和增强国际竞争力。另一方面,要加强和规范监管,建立健全平台经济治理体系,营造公平竞争的市场环境,让更多市场主体共享数字经济红利。

对此,《意见》大力支持平台企业加强技术创新,鼓励平台企业不断提高研发投入强度,加快人工智能、云计算、区块链、操作系统、处理器等领域的技术研发突破。鼓励平台企业加快数字化绿色化融合技术创新研发和应用,助推构建零碳产业链和供应链。营造良好技术创新政策环境,进一步健全适应平台企业创新发展的知识产权保护制度。支持有实力的龙头企业或平台企业牵头组建创新联合体,围绕工业互联网底层架构、工业软件根技术、人工智能开放创新、公共算法库、区块链底层技术等,推动关键核心技术攻关。

九部门联合发文推动平台经济规范健康发展 首次明确提出‘建立有序开放的平台生态’

漫画/高岳