

1月30日,中国消费者协会发布了“2022年十大消费维权舆情热点”,“雪糕刺客”“菜刀不能拍蒜”“网络游戏停服删档”以及“知网涉垄断被罚”等热点事件均上榜。

中消协表示,希望通过对这些热点舆情的深入解析,引起社会各界对消费维权问题的关注,以促进各方更好地提振消费信心、释放消费活力,助力增强消费对经济发展的基础性作用。

一起来看看这些热点舆情,想想自己中过招吗?



## “价格刺客”

有违明码标价诚信原则

排在舆情热点第一位的是“价格刺客”有违明码标价诚信原则,与2022年夏天备受舆论关注的“雪糕刺客”有关。中消协提到,一些高价雪糕平时“藏”在冰柜里,待结账时才发现其价格高得超出预期,消费者感觉被“宰了一刀”。还由此衍生出“水果刺客”“文具刺客”等。

舆论认为,“价格刺客”就是利用不规范标价等各种手段,将一些高价商品伪装成普通商品,从而“套路”消费者买单,实质上是一种变相价格欺诈行为,侵犯了消费者的知情权和选择权。有违明码标价诚信原则。

## “科技与狠活”

消费者担忧食品非法添加

“科技与狠活”相关话题排在舆情热点榜第二位。2022年下半年以来,一些博主发布揭秘食品制作“内幕”的短视频,号称“科技与狠活”,引发舆论对食品安全问题的关注,如“人工合成牛排”“三花淡奶速成浓汤”等。

中消协提到,舆论呼吁,市场和政府要协作配合,消除公众对食品安全隐患的担忧、为食品添加剂“正名”。

一方面,食品企业应自觉遵守相关法律法规,合理合规地使用食品添加剂,并及时准确地告知消费者其实际功效和具体含量,将选择权交给消费者。

另一方面,相关部门需加强审查与监督,加大对违法违规滥用添加剂的打击力度,让黑心企业和“非法添加物”彻底绝迹,重振消费者信心,让消费者不再谈“食品添加剂”色变。

## 医疗美容风险与陷阱

阻碍“求美”消费需求释放

舆情热点榜第三位是医疗美容风险与陷阱,阻碍了“求美”消费需求的释放。中消协统计数据显示,从2015年到2020年,全国消协组织每年收到的医美行业投诉从483件增长到7233件,主要问题包括:部分医美机构证照不齐

全,未取得医美经营许可或超范围经营;机构工作人员不具备执业资格,操作不规范等。

2022年11月,中消协发出消费提示,呼吁广大消费者要理性看待医美需求,正确选择医美机构,审慎作出医美决策。

舆论认为,有关部门持续加强医疗美容行业监管、行业协会及消协组织等多手段引导消费者科学理性消费,医疗美容机构主动落实主体责任,不断提升医疗技术、服务品质,多方合力保障消费者的知情权和选择权,是更好释放医美消费需求的必要之举。

## 预制菜品质及应用场景存在争议之声

2022年爆火的预制菜也上榜了“十大消费维权舆情热点”。中消协表示,近年来,具有方便快捷、种类丰富等优势

的预制菜迎来了风口,然而,争议之声也见涨。一方面,预制菜屡被曝出存在质量参差不齐、口味欠佳、标识信息标注不全等问题,引发消费者担忧。

另一方面,一些餐饮商户或有意或无意隐瞒餐品是由预制菜制作的情况,导致希望品尝厨师现炒餐品的消费者感觉“受到了欺骗”。

中消协提到,舆论呼吁,有关部门、行业协会要探索构建预制菜质量安全监管机制,共同研究制定预制菜相关标准,守牢食品安全底线,保障消费者舌尖上的安全。使用预制菜的餐饮企业也要做好告知工作,以保障消费者知情权、选择权,维护市场公平竞争。

## 主播售假问题

暴露直播带货侵权乱象

直播带货是当下的热门销售方式,当消费者心动于直播间内物美价廉的商品时,也面临着假货带来的权益受损困扰。中消协提到,2022年以来,各地公安、市场监管等部门已查处多起通过直播平台售假案件,其中不少案件涉案金额超过千万元。

中消协指出,规范直播电商行为,从根本上看,需要完

## 雪糕刺客、知网涉垄断、张小泉菜刀拍蒜……

# 2022年消费维权十大热点出炉

备的法律法规以提高违法成本。有关部门应秉持对假货“零容忍”的态度,严肃查处直播带货中的违法行为,对带货主播、直播平台形成强有力的震慑。此外,各类平台也需强化自我管理、压实监管责任;商家和主播要坚守职业道德、增强社会责任感。消费者也要提升自我保护意识和风险防范能力,避免盲目冲动,做到理性消费。

## “菜刀不能拍蒜”

企业须尊重消费者权益

2022年7月,知名老字号品牌张小泉因“消费者投诉菜刀拍蒜断裂”引发舆论热议。中消协指出,该事件暴露出在消费升级的背景之下,一些商家强推性价比畸低的产品,再通过所谓“消费者教育”完成收割闭环,让消费者花了冤枉钱,又有苦说不出的行业痛点。

舆论认为,作为有着“情怀”加持的老字号,更应该在品牌和产品进化的同时,认清自身定位,瞄准市场需求,传递出对消费者习惯的尊重之情。

## 电商平台“保价”服务

被指“套路”消费者

保价服务成为2022年各大电商平台在“双11”促销活动中的宣传重点,但其实施成效却引发舆论质疑。有媒体调查发现,不少商家的保价服务事实上附加各种条件,有的将价格先升后降,有的修改商品链接逃避价保责任,有的随意设定满减规则。

中消协提出,舆论呼吁,平台和商家要充分保障消费者知情权,明示保价除外情况,不断完善保价制度。有关部门要加强对“双11”等促销活动中违法违规行为的监管,消协等组织还应持续监督商家及平台,督促其做好消费者权益保护工作。

## 沉浸式娱乐形式

隐藏不安全因素

中消协提到,“密室逃脱”“剧本杀”迅速扩张、野蛮生长,带来的风险隐患不容忽视。如涉及惊悚、恐怖、血腥、鬼怪等元素的“密室逃脱”“剧本杀”,部分店家存在未明确告知消费者游戏规则

及环境问题,尤其是对未成年人。

舆论认为,有关部门要根据《关于加强剧本娱乐经营场所管理的通知》《剧本娱乐经营场所消防安全指南(征求意见稿)》等文件要求,从经营安全、未成年人保护、内容安全等方面进一步加强监管,促进行业健康有序发展。消协组织要畅通投诉渠道,及时处理消费者投诉。商家要加强行业自律,坚守底线诚信经营,强化安全生产主体责任,用优质的剧本、良好的体验来吸引消费者,同时要保护未成年人权益不受侵害。

## 知网涉垄断被罚

平台阻碍知识传播

知网涉垄断被罚事件也上榜了“十大消费维权舆情热点”。中消协指出,知网屡屡引发舆论关注的事件背后,不仅暴露出平台侵犯消费者权益和社会公共利益的问题,更显示出平台阻碍知识传播与科技创新的隐患。

中消协提到,知网被处罚,是我国反垄断执法机构积极回应社会关切、对平台经济依法实施监管的重要举措,对维护学术文献数据库服务市场的公平竞争、促进知识生产和流动、推动创新发展、保护知识产权等具有十分重要的意义。

## 网络游戏停服删档

虚拟财产不能“想删就删”

近年来,一些运营不当的网络游戏“停服删档”引发虚拟财产纠纷。比如:手游《云裳羽衣》停止运营引发消费者不满;“网易与暴雪停止合作”后,《魔兽世界》《炉石传说》等游戏可能因“停服”导致消费者权益受损等。

中消协指出,舆论认为,消费者的权益不能“想删就删”,网络游戏运营方在调整经营策略时,须尊重消费者意愿,选择消费者可接受的方式。监管部门应督促企业履行好自身职责,对于侵犯消费者合法权益的违法行为依法依规予以惩治。相关法律法规也应不断完善,为消费者的虚拟财产筑起坚实的保障墙。

据新华社、《成都商报》

加快发展保障性租赁住房

## 2023年山东将新筹集8.3万套(间)

新华社济南1月31日电 记者从山东省住房和城乡建设工作会议上获悉,2023年,山东将加快发展保障性租赁住房,全省新筹集保障性租赁住房8.3万套(间)。

据山东省住房和城乡建设厅厅长王玉志介绍,山东将落实好土地、金融、税费、价格等支持政策,引导社会力量参与保障性租赁住房建设,实现多主体供给、多渠道保障。山东还将加强公租房建设运营管理,以解决低保、低收入家庭住房困难为重点,因地制宜建设公租房,扩大租赁补贴发放范围,全省新开工公租房600套,发放公租房补贴1.66万户、公租房补贴2.83万户。

聚焦为民、便民、安民,山东将加快推进老旧小区改造,提高改造标准,有序推进加装电梯和适老化改造,新开工改造小区3898个、69.95万户。开展完整社区建设试点,完善停车、充电、无障碍、垃圾分类等服务设施。

## 电动自行车和电池产品抽检不合格率为21%

新华社北京1月31日电 市场监管总局31日发布2022年电动自行车和电动自行车电池质量国家监督抽查情况,从抽查的262家企业生产的295批次电动自行车和电动自行车电池中发现62批次产品不合格,抽查不合格率为21%。

抽查结果显示,电动自行车抽查不合格率为20.5%,近3年抽查不合格率分别为15.1%、24.9%、20.5%。本次抽查重点对车速限值、制动性能、整车质量、结构、车速提示音、防火性能等10个项目进行了检验。除制动性能外,其他项目均出现不合格。经技术机构分析,不合格的主要原因一是生产企业质量控制不严格,出厂检验不到位,存在车速超标要求、无提示音、少装错装零部件等现象;二是生产企业使用的零部件一致性不好,同一批次产品存在质量差异。本次抽查主要涉及产业集聚区天津市、江苏省、广东省的生产企业,抽查不合格率分别为24.1%、10.7%、28.6%。

电动自行车电池抽查不合格率为22%。本次抽查重点对大电流放电、能量密度、低温容量、快速充电能力、防爆能力、短路、过放电等19个项目进行了检验。经技术机构分析,产生不合格的主要原因一是产品实际容量达不到标称额定容量;二是关键生产工艺、关键原材料及关键部件质量控制不严格。本次抽查主要涉及产业集聚区浙江省、江苏省、广东省的生产企业,抽查不合格率分别为9.1%、9.1%、73.3%。

## 在埃塞俄比亚遭袭 中国公民1人遇难

新华社亚的斯亚贝巴1月31日电 中国驻埃塞俄比亚大使馆1月31日证实,30日晚,9名中国公民在埃塞中南部的奥罗米亚州遭武装袭击,其中1人不幸中弹身亡。

目前,奥罗米亚州与其他州交界地区武装袭击、绑架、抢劫等恶性案件频发,已造成大量人员伤亡,安全风险极高。

中国驻埃塞俄比亚大使馆提醒在埃塞的中国公民和机构务必提高警惕,远离高风险点,不要前往或途经高风险地区。