因受疫情影响，消费者大多选择居家消费，这让宅经济成为今年上半年消费投诉新热点。近日，来自全国消协组织上半年受理投诉情况分析显示，疫情期间，相关投诉呈现新情况、新特点。其中，在线培训服务乱象，在线视频、网络游戏投诉上升，直播电商购物亟待规范，网络宽带质量堪忧等现象，最困扰消费者。

# 宅经济 引发投诉新热点

□本报记者 博雅

## 问题1

### 在线培训乱象频现

受疫情影响，教育培训类投诉有所增加。其中，在线培训方面，消费者投诉的主要问题有：

一是部分培训机构存在售前虚假宣传、虚假承诺现象。如虚假宣称合作办学、虚假承诺保过，对参加培训人员参加考试报名资格弄虚作假等。

二是在培训协议中排除消费者权利、加重消费者责任或者免除自身责任。如规定“如果考生未正确填写个人信息，培训机构有权拒绝退费或重修”“有权于任何时间暂时或永久修改或终止本服务（或其任何部分），且无论通知与否”，有的对与消费者有重大利害关系的条款未予显著提示，发生纠纷又以相关条款作为免责理由。

三是一些培训机构诱导消费者办理贷款支付培训费用，消费者因培训质量问题要求退款时，以各种理由拖延、拒绝，消费者仍要还贷，且利息很高。

## 问题2

### 在线网络游戏投诉上升

居家生活工作，宅经济下，在线视频和网络游戏成为网上消费的重要部分，消费者相关投诉也有所增加。主要问题有：

一是视频会员权益描述不准确，比如成为会员仍有广告，到期自动续费且取消流程复杂。

二是直播打赏难监管，消费者反映部分直播平台、主播团队工作人员涉嫌假扮粉丝“怂恿”游客给主播“打赏”，有些未成年人在诱导之下发生大额打赏情况。

三是网络游戏问题，比如服务协议存在不公平格式条款，产品宣传和游戏中的实际效果不符，未落实未成年人登录、充值等限制要求，未成年人大额充值退款难，部分游戏产品抽奖实际概率不明。

## 问题3

### 直播电商购物太没谱

近期，由网红直播衍生出来的直播电商购物人气剧增，由此也引发了不少消费纠纷。统计显示，消费者对直播电商购物反映的主要问题有：一是主播涉嫌夸大或虚假宣传，比如使用“最”“独家”等极限词。二是商品质量不过关，部分商品甚至是三无产品。三是直播间有涉嫌欺诈的不明来源链接，消费者点击后被诈骗。四是主播将消费者诱导至第三方交易平台，该平台信用资质不佳。五是部分商品售后服务无保障。

## 问题4

### 网络宽带质量堪忧

疫情期间，公众主要通过互联网与外界交流，网络宽带需求大，消费者投诉的主要问题有：一是网速慢，实际网速与办理的带宽套餐不符；二是消费者报修后，维修不及时，恢复时间长；三是网络不稳定，用网高峰时频频掉线。

### ◆中消协建议◆

**对老人、未成年人给予更多关怀**

根据投诉统计情况，中消协提醒，当前，互联网经济衍生出一些新的商业模式、经营业态，比如直播购物、视频服务等，这些新的商业模式有利于社会经济的发展，但是，相关经营者也在法律、监管的边缘不断试探。建议有关政府部门尽快出台相关规范，保障市场秩序，维护消费者权益。

与此同时，在当下互联网经济快速发展的背景下，对于老人、未成年人应给予更多关怀。部分未成年人沉迷网游、过度消费影响其身心健康和正常学习生活。

家长应承担好监护责任，网络游戏经营者应当切实履行法定义务，引导未成年人树立正确的消费观念和行为习惯。

而老年人在使用智能设备方面是弱势群体，社会各界应给予更多关注。建议政府加强引导，在公共事业、公共服务领域，如银行、通讯、公交等方面，出台相关措施，保障老年消费者权益，如保留人工服务窗口，提供专门服务等。期待各领域经营者在交易、验证等各个环节为老年人提供更多便利，体现社会关怀和温度。

## 【健康红绿灯】

### 绿灯

#### 仰卧时身体最放松

对多数人来说，仰卧是最好的睡姿。它能让头、颈部和脊柱保持在一条中线上，有助身体在夜间得到充分休息；仰卧也能减轻身体压力，让面部更放松、透气。但睡眠呼吸暂停患者不宜采取这种睡姿，长期腰背不适者可以在仰卧的同时，往头部和膝盖下面垫枕头。

#### 5种食物最适合当夜宵

吃夜宵非常容易长胖，因为晚上活动少，能量难以消耗，容易堆积脂肪。但实在太饿的话，以下几种食物可以适量吃：1.热牛奶、常温酸奶。2.粥，最好不是白米粥，而是添加谷物的杂粮粥，如燕麦粥、百合粥。3.热豆浆，饱腹感强，又不会营养过剩。4.热汤面，最好少面、多蔬菜鸡蛋。5.五谷杂粮磨糊，富含B族维生素。

### 红灯

#### 过度减肥或致更年期提前

节食虽然可以达到减肥的功效，但由于供给不足，人体中的蛋白质、维生素、矿物质等营养物质严重缺乏，不能满足机体的需求，使身体虚弱、脏器衰老，很容易导致闭经。脂肪作为人体的主要储能物质，在女性的生育阶段起到重要的供能作用，如果没有足够的脂肪储备，会严重影响女性第二性征的正常。身体长期处于这种状态，还会引起骨质疏松、皮肤早衰等问题。

#### 献血后不能马上饮酒

献血者由于献血后体内血液减少，相对而言携氧量会有所下降，献血之后身体各项机能都要进行代偿，如果饮酒的话，容易造成血管扩张、血容量升高影响血压等指标，甚至出现心脏功能受影响。尤其是肝脏，献完血之后喝酒，而且是过度饮酒会加重肝脏的负担，对身体产生不利影响，所以尽量还是避免喝酒。

·广告·

丰台区市场监管局

## 开展暑期培训、教辅类广告专项检查

为进一步规范教育培训以及教辅类广告市场秩序，切实维护广大学生的合法权益，丰台区市场监管局丰台街道市场所重点突击，靶向监管，开展暑期培训班、教辅广告专项检查。

一是课外培训，集中严查。锁定辖区内早教、中小学教育、课外培训班等十余家培训机构，对其开展的线上培训课程的宣传海报、宣传链接进行全面、细致检查，严禁出现明示或暗示的保证性承诺、利用科研单位、学术机构、专业人士等名义作推荐、证明、利用不满十周岁未成年人作为广告代言人等发布违法广告行为，发现一起处理一起。

二是线下门店，全面普查。对辖区内书店商户销售有“教育部指定”“新课标指定”“统编教材必读书目”等类似字眼以及利用教辅、文具等变相发布广告行为及图书广告宣传行为全面普查，要求商家务必落实索证索票制度，提高广告规范意识，辨别相关供应商资质，对于虚假宣传等行为严惩不贷。

三是投诉举报，重点调查。对于接到的利用中小学教辅材料发布教育培训广告等举报，开展靶向调查，立即要求相关责任人规范整改，及时消除社会影响，同时严格依据《广告法》等法规规范，净化教辅图书类市场环境。

（田英）

公 告

本报刊登热线

13699137322