

# 网游、教培、短视频带货等领域投诉多发 省消保委发布提醒

本报记者 王乃召 通讯员 任倩影

本报讯 7月14日,记者从省消保委了解到,2025年上半年,全省消保委组织共受理消费者投诉48324件。经专项分析上半年商品和服务领域投诉的新问题、新动态、新趋势,网游、教培、智能产品、短视频带货和旅拍成为投诉热点。

网络游戏成投诉“重灾区”。上半年,消费者投诉反映的问题主要有:未成年人充值退费难;游戏账号无故被封禁或限制部分功能;产品宣传“名实不符”等。消保委提醒家长应加强对未成年人手机等电子设备的管理,并保管好支付密码、身份证号码等重要信息。

教育培训投诉居高不下。消费者投诉反映的问题主要有:诱导消费者超过法律规定金额预付充值;刻意隐瞒分期贷款的真实利息、逾期风险、违约责任等重要信息,以“低利率”“零首付”诱导消费者办理分期贷款;打着“速成”“保过”旗号的部分成人培训教学质量难达预期。消保委提醒消费者理性消费,不要轻信培训机构“包过”“三天速成”“躺着赚钱”等宣传话术;在

签订合同时要明确课程名称、课时数、授课教师、上课时间、退费标准等内容。

智能产品频遭吐槽。消费者投诉反映的问题主要有:部分智能产品频频出现质量问题,或者宣传的某些特色功能有时无法正常使用;借“以旧换新”“特殊补贴政策之名,不履行商品的“保价责任”,甚至借机销售以次充好、假冒伪劣产品等;利用“零抵押”“低月租”的噱头吸引年轻群体以高利率租用电子设备;售后服务不尽如人意。消保委提醒消费者应选择信誉良好的正规品牌和销售渠道,参与“以旧换新”“国家补贴”等各类活动时,要仔细查看商品退换、保价等规定有无特殊条款,避免资金损失。面对“以租代购”等新型消费模式,下单前仔细阅读合同条款,明确租赁费用、租赁期限、提前解约条件及逾期费用等规定。

短视频带货问题多发。上半年短视频带货引发的投诉呈现增长态势。主要问题有:部分商家利用AI技术仿冒名人、网红或制作虚假场景,诱导消费者点击进入直播间;在短视频中引导消费者通过微信、QQ等社交平台进行交易,特别是老

年消费群体频繁遭遇场外交易陷阱,脱离平台监管后“钱物两空”;收到的商品与短视频或直播中展示样品存在巨大差距等。消保委提醒消费者在短视频或直播中要仔细观察主播的微表情是否自然、声音和口型是否同步、是否出现人物或背景模糊扭曲等异常画面;对异常低价或反常促销行为保持警惕;不轻信主播引导至微信、QQ等社交平台的交易要求,坚持在正规电商平台内完成支付。

旅拍消费乱象丛生。消费者投诉反映的问题主要有:部分商家以“全包服务”“无后期消费”的幌子吸引消费者,实际许多费用需另行支付;为了降低成本,在摄影师水平、设备质量、拍摄时间等方面做文章,消费者旅拍体验大打折扣;通过各种手段诱导消费者升级套餐、购买附加产品,如高级化妆品、定制饰品等;退还定金困难重重等。消保委提醒消费者在选择旅拍商家时要警惕以“免费”“低价”为噱头的宣传;可要求商家将承诺的服务内容、种类、价格以书面形式详细列出;即使是格式合同,也可以要求对相关条款进行修改补充。

(上接1版)

“这不仅是物理空间的聚合,更是司法流程的重塑。”柯桥区副区长、公安局局长陈福连介绍,依托中心完善的“繁简分流”“数据共享”“分类办理”等机制,案件从受理到公诉全链条提速,办案时间较传统模式压缩60%,实现“快侦、快诉、快审”的刑事司法加速度。

据悉,通过优化案件办理机制,目前全省65%的治安行政案件在24小时内办结,15%的刑事案件在10天内移送审查起诉。同时,省市县三级执法监督管理委员会实体化常态化规范化运行,专兼职委员参与执法监督管理,全面推进严格规范公正文明执法。

## 法护营商: 市场治理的“滴灌式”服务

清晨的中国轻纺城在布匹装卸声中苏醒。这里年成交额达4000亿元,活跃的市场交易也带来了多元化的法治服务需求。

“您好!我想查一下这些花样有没有被登记?”走进轻纺市场联勤警务站这个市场治理的“前沿指挥部”,记者遇到了急匆匆赶来的商户朱先生,他手里拿着几件样布。

在中国轻纺城,布料图案是商户的“宝贝”,一旦热销布料的花样被“李鬼”盯上,商户利益将受损害。此前,不少矛盾纠纷与布料花样版权保护有关。去年4月开始,警务站设立“花样版权协同保护”岗位,工作人员统一受理花样版权登记、维权等事项,根据协作机制对接办理后由警务站窗口统一反馈。

警务站面积不大,但功能齐全:综合指挥区、“11087”服务专区、犯罪预防宣教区等功能区块有机布局,市场监管、综合执法等九部门常态化轮值入驻。

“现在纠纷不出市场。”柯桥区公安分局轻纺市场派出所所长孔越标介绍,柯桥现有外地商会25个、行业商会15个,70%以上会员从事纺织相关产业。日常接处警中,贸易纠纷占比超八成,“为此我们创新组建商会联盟,让商会成员主动融入市场治理。”

在“11087”服务专区,记者翻开企业档案册。某纺织公司页面上贴着三色标签:绿色标注“合规企业年度免检”,黄色提醒“涉外订单风险提示”,红色则是民警手写的“曾遭合同诈骗注意留存凭证”。

这种精准滴灌式服务依托浙江公安建立的380万家企业全息档案数据库,更得益于“11087·安企共富”品牌的创新——服务民企20条措施、资金冻结“十条”刚性规定、“三书同达”、规范涉企行政检查若干规定等机制实施后,涉企上门检查任务减少30%以上,涉企执法进一步规范。

从标准化办案中心到“政法一体”协同机制,再到构建“11087·安企共富”优商护企工作体系,绍兴通过流程优化、制度创新、服务升级,用实践丈量着浙江法治公安建设的深度。

## “平安骑行团”来了

日前,岱山县衢山镇人民政府联合县公安局、教育局等单位共同组建的“平安骑行团”正式启航。这支以自行车为“坐骑”的队伍,穿梭在衢山镇海岸线、水库边和景区,连日来常态化开展平安巡查与宣传,成为海岛小镇防范暑期溺水事故的一道流动防线。图为骑行团成员向居民讲解平安知识。

舟山政法融媒体中心 徐可叶  
通讯员 张志龙

“警官,你们可能是见识太少了”

# 阿姨执意给“外甥”汇款,民警劝了半小时

对上后,陈阿姨便要求对方发照片确认。对方发来一张证件照,阿姨一看确是外甥,便相信了。

随后,“白某”表示要给“舅妈”寄包裹聊表心意,但因身份特殊,要求保密。他还煞有其事地发来了包裹照片及快递员信息,这让陈阿姨更加确信。

“我刚才听见阿姨打电话,对方说要4200元,阿姨问能不能便宜点,对方就降到3800元了,这很奇怪。”银行工作人员补充道。凭借专业经验,陈煜悦立即判断这极有可能是诈骗。

“您核对过这人真是您亲戚本人吗?”陈煜悦问。“当然是的咯,名字对,照片我也认得。”陈阿姨信誓旦旦。陈煜悦要求查看照片,结果发现证件照上竟赫然写着“美国武装部队”等中文。

民警追问:“您亲戚怎么会去美国武装部队?”早年曾在国外生活5年的陈阿姨自认见多识广,甚至对民警说:“你们可能是见识太少了,中国人在国外服役的多少嘞!”

“阿姨,现在照片都可以AI合成。”陈煜悦提醒。“哎呀,不可能的,三千八百块,

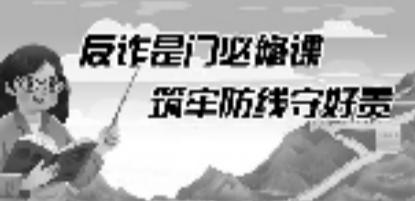
又不是三万八、三十八万。”陈阿姨仍坚信不疑。

“阿姨,哪怕3800元,我们也要对您负责。”民警继续耐心解释。“我不要你们负责,烦死了,他们等着我汇钱呢!”陈阿姨已显烦躁。

为让陈阿姨认清骗局,陈煜悦先稳定其情绪,随后仔细查看她提供的快递单号,发现物流系统查询无此记录,并将结果展示给她。陈阿姨开始有些半信半疑。

此时,银行工作人员提供了关键信息:陈阿姨要汇款的账户是广东广州的一个私人账户。陈煜悦查询发现,该账户此前已被公安机关多次冻结。经过民警半小时耐心细致的讲解和分析,陈阿姨逐渐意识到自己可能上当受骗,最终放弃汇款。

警方提醒市民:要警惕陌生来电涉及钱财,任何自称国外部队、公检法、银行客服等要求转账汇款的,务必保持冷静,切勿轻信;遇到疑问要及时核实,与家人沟通,或向银行工作人员、社区民警咨询核实身份和信息;日常多关注反诈宣传,了解常见诈骗手段和防范方法,增强自身识别能力。



本报首席记者 陈佳妮 通讯员 周莲

本报讯 “外甥”是国外军官,寄包裹到国内,3800元的快递费让“舅妈”付?日前,诸暨市公安局城中派出所接到银行报警,称有名阿姨要汇款,银行工作人员怀疑其遭遇诈骗,暂时阻止其汇款行为。接警后,民警陈煜悦立即带队前往现场。

经询问,陈阿姨(化名)表示有亲戚从国外寄来一个包裹,亲戚已付了关税,现在需要她支付一笔3800元的快递费,否则包裹无法送达。陈阿姨于是来到银行,执意要汇款。

陈煜悦了解到,几天前有人联系陈阿姨,自称是其外甥白某(化名)。由于陈阿姨外甥确实在国外,但多年未联系,名字



柯桥民警巡逻