“直播带货”新问题多，“双11”复杂规则难坏消费者，在线培训服务乱象频现，未成年人网游充值、打赏退款难……中国消费者协会联合人民网舆情数据中心日前发布“2020年十大消费维权舆情热点”，直击消费维权诸多难点痛点。有专家表示，线上消费快速增长，各方应合力为广大消费者营造放心舒心的消费环境。

“云上”消费维权有痛点

知名主播直播间“买完不让换”、当红脱口秀演员直播互动的粉丝是虚假的机器人、主播推广销售的即食燕窝被质疑实为糖水……刚刚过去的2020年，直播带货“翻车”现象常有。据调查，直播带货如火如荼的背后，存在观看人数“吹牛”、销售数据“注水”问题，被蒙骗的不少商家最终赔钱，同时一些只认钱不看品质的“无底线”带货也直接坑了消费者。

直播带货出现“翻车”现象，是消费者在“云上”消费过程中遭遇的烦心场景之一。“2020年十大消费维权舆情热点”中，与“云上”消费相关的舆情占比超过一半。比如“双11”复杂规则难坏消费者、智能快递柜超时收费引不满、外卖平台“多等5分钟”规则甩锅给消费者等。

新消费业态在给消费者带来便利的同时，也在一定程度上增加了消费风险。针对“云上”消费乱象，有关部门纷纷“亮剑”。比如针对直播带货出现的问题，国家广电总局2020年11月发布《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》，国家市场监管总局同月发布《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等，加强对网络秀场直播和电商直播的引导规范。

“疫情在推动数字经济火热发展的同时，也加速了数字经济问题的出现，应理性辩证看待。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林对记者表示，直播带货、外卖平台等属于新模式、新业态范畴。刚开始时，盈利思路、盈利模式不清晰，给予消费者的“红利”可持续性差，一旦超出了一定限度，便会出现各种问题。他认为，“后疫情时代”数字经济发展速度会相对趋缓，监管也需迅速跟上。

提升青少年网络消费素养

防疫期间，青少年在线教育需求旺，网络游戏、网络直播等在线娱乐方式快速发展，相关消费维权问题频现。2020年7月，央视“3·15”晚会曝光了某在线培训机构虚假承诺，让消费者陷入交钱容易退钱难的困境。同月，某在线教育网站因存在低俗视频、教唆早恋等突出问题，被北京网信办及属地教育主管部门约谈并被责令限期整改。一些青少年瞒着家长给网络主播打赏、给网络游戏平台充值等事件也不时见诸报端，如“西安一名初中生玩手机游戏花了7万余元”“江苏泗洪‘熊孩子’刷礼物花掉家中40万元卖房款”等。

在数字经济时代，青少年在线娱乐、在线教育消费日趋活跃。青少年网络消费素养不高，成为迫切需要引起重视的问题。2020年5月，最高人民法院发布《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》明确，限制民事行为能力人未经其监护人同意，参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项，监护人请求网络服务提供者返还该款项的，法院应予支持。针对在线教育行业乱象，监管部门强化了约谈、整顿等措施。但在众多未成年人网络消费案例中，仍少有家长能够寻求到警方或者新闻媒体的帮助，进入司法诉讼环节的更是寥寥无几。

“青年、未成年人在网络消费中遇到的一些问题，其实是现实生活问题向网络转移的结果。网络消费往往涉及面大，由此产生的社会影响更加严重。”中国社科院社会学所青少年与社会问题研究室副主任田丰对记者表示，造成这一问题的原因是多方面的。首先平台在收费、退费等规则设置上存在问题，其次是家长缺乏对孩子消费行为的管控，此外，青少年缺乏成熟社会经验，容易在好奇心和冲动驱使下，产生过度消费行为。

田丰认为，要对青少年进行网络素养教育，尤其是在网络信息识别方面，比如教会孩子如何识别一个平台是否适合其参与相应的网络活动，让青少年了解其合法权益和生活消费陷阱，这需要平台、家长、学校各司其职。监管层面则应对网络平台加强监管，引导其在运营合规、资金流向等方面做到更加透明化。

着力解决投诉热点难点

防疫期间，各大航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业等退改需求激增，但由于退改订单无法及时处理，引发大量消费者投诉。同时，多家航空公司推出的“随心飞”类产品，因使用条件苛刻、使用体验差等问题，遭到不少人投诉。

顾客在订单退改处理、产品使用体验等方面对商家有意见，是传统投诉热点难点。在疫情和线上消费背景下，解决好这些投诉热点难点，事关线上线下消费融合发展和提振消费信心。

盘和林表示，酒店、旅游等行业订单退订问题，是线下经济时代的老问题，只不过如今移到了线上。从一定程度上说，企业的数字化转型让这些问题更多地暴露在公众视野中，这对监管提出了更高要求。

有专家建议，数字经济时代的监管需要包容，但不能滞后。各方应在保障消费者基础权益方面加大力度，给消费者提供更多“避坑”指南，并在此基础上不断更新市场规则。这样既能保证消费者在出现维权问题时有法可依，也不会因此限制企业在数字经济时代的开拓创新。