

银保监会提醒消费者—— 远离营销陷阱 防范过度信贷

羊城晚报记者 戴曼曼
3月14日，中国银保监会消费者权益保护局发布2022年第2期消费者风险提示，提醒消费者远离过度借贷营销陷阱，防范过度信贷风险。

四类风险小心防范

信用卡、小额贷款等个人信贷服务与各种消费场景深度绑定，一定程度上便利了生活，减轻了即时的支付压力，但消费者若频繁、叠加使用消费信贷，易引发过度负债、征信受损等风险。风险提示概括了以下四类陷阱：

一是诱导消费者办理贷款、信用卡分期等业务，侵害消费者知情权和自主选择权。大家要警惕营销过程中混淆概念，诱导消费者使用信用贷款等行为，比如，以“优惠”等说辞包装小额贷款、信用卡分期服务；或是价格公示不透明，不明示贷款或分期服务年化利率等；还有的在支付过程中故意诱导消费者选择信贷支付方式。

二是诱导消费者超前消费。利用大数据信息和精准跟踪，一些机构挖掘用户的“消费需求”后，不顾消费者综合授信额度、还款能力、还款来源等实际情况，过度营销、诱导消费者超前消费，致使消费者出现过度信贷、负债超出个人负担能力等风险。

三是诱导消费者把消费贷款用于非消费领域，比如买房、炒股、理财、偿还其他贷款等，扰乱了金融市场正常秩序，终需承担相应后果。

四是过度收集个人信息，侵害消费者个人信息安全权。一些金融机构、互联网平台在开展相关业务或合作业务时，对消费者个人信息保护不到位，比如以默认同意、概括授权等方式获取授权；未经消费者同意或违背消费者意愿将个人信息用于信用卡业务、消费信贷业务以外的用途；不当获取消费者外部信息等。

三条建议自我维权

针对上述问题，中国银保监会消费者权益保护局提醒消费者，要了解消费信贷的有关政策和风险，防范过度信贷透支消费风险，提高法律意识，保护合法权益。他们给出三个建议：

一是坚持量入为出消费观，合理使用信用卡、小额贷款等服务。根据自身收入水平和消费能力，做好收支筹划。

二是从正规金融机构、正规渠道获取信贷服务，不把消费信贷用于非消费领域。警惕贷款营销宣传中降低贷款门槛、隐瞒实际利息费率等手段。尤其要提高风险防范意识，不轻信非法网络借贷虚假宣传，远离不良校园贷、套路贷等掠夺性贷款侵害。

三是提高保护个人信息安全意识。在消费过程中提高保护自身合法权益的意识。认真阅读合同条款，不随意签字授权，注意保管好个人重要证件、账号密码、验证码、人脸识别等信息。

佛山顺德区： 为消费者挽回损失 2624 万



羊城晚报讯 记者欧阳志强摄影报道：3月14日记者从顺德区市场监督管理局获悉，过去一年，顺德区市场监管系统共受理各类工单81166件，为消费者挽回经济损失约2624万元。

诉调对接“云端”进行

2020年以来，顺德区市场监管局运用“诉调对接”工作机制处理预付式消费等消费投诉热点难点问题，依托在线诉调系统，组织消费纠纷双方当事人、行政调解人员、法官法官通过远程视频对话的方式，将从前的“三方调解”扩展为如今的网上

佛山三水区： 承诺线下7天 无理由退换货

羊城晚报讯 记者梁正杰、通讯员三宣：3月14日，佛山市三水区市场监管局、区消委会向公众发布三水消费维权工作情况。

据介绍，三水区积极开展“放心消费单位”创建示范带动作用，以点带面推进放心消费单位、“承诺诚信企业”创建工作，力争从源头上防止消费纠纷的发生。目前共有市级放心消费单位（点）60家，区级创建放心消费单位（街区）50家，“放心消费承诺单位”累计233家次。

三水积极开展“线下七天无理由退货”承诺和在线消费纠纷解决（ODR）机制建设工作，共推动107家单位参加“线下七天无理由退货承诺”，2021年处理实体店退货9865宗，退货金额近65万元；新增ODR企业31家，企业收到投诉266宗，办结率达100%，和解成功率为84.5%。

2021年东莞共受理处理消费投诉 69292 件， 同比增长超八成 食品消费投诉居榜首 预存式消费维权最难

羊城晚报讯 记者余宝珠
据介绍，2021年涉及预付消费投诉1327件，同比增长1.13倍。该类投诉处置难度大，已成为当前消费维权难点。

此外，食品卫生安全问题也是广大消费者关注的焦点。2021年，一般食品相关投诉达8064件，位列商品类消费投诉榜首。食品相关投诉集中反映的是食品卫生安全问题，主要涉及食品生产问题、食品过期变质、食品含有异物和食品标识不规范等问题。

《报告》分析称，作为2021年全年受理消费投诉最多的类别，商

商家承诺“无理由退货”

2021年，顺德区市场监管局以各镇街大型商圈、主要商业街、大型超市为重点区域，正式在全区范围内推广线下商户“无理由退货”承诺活动。目前，全区无理由退货承诺商户已达989家，各镇街基本建成一个无理由退货承诺示范商圈或商业街。

目前已作出无理由退货承诺的主体中，包括加入佛山标准的生产企业、大型商场超市、厂商一体企业，也有连锁品牌企业，更有个体工商户，涵盖了日用百货、食品、家电、服装、皮具、家具等多个行业。消费者凡在无理由退货承诺商家购买承诺范围内商品，只要商品包装无损、不影响二次销售，可在商品售出之日起不少于7天内进行无理由退货退款。

首推“诉转案”工作机制

2020年6月，顺德在佛山全市率先启动“诉转案”工作机制。2021年，顺德市场监管部门办理“诉转案”260件，数量同比上升192.1%，已作出行政处罚99件，违法行为主要涉及食品安全、虚假宣传、产品质量等。

通过消费调解与行政法的有效衔接和运转，从投诉量

深圳市 共享充电宝投诉量猛增超五成

扣费乱、服务差成消费者主要投诉点

文/图 羊城晚报记者 宋王群

近年来，各式各样的共享充电宝入驻了城市的餐饮、商超等公共场所，消费者通过扫码租用即可为手机提供充电服务，各种常用的接口都有，为消费者带来不少便利。但经常租用的市民会发现，共享充电宝每年都在“偷偷”涨价。从最初的0.5元半小时，到如今4至6元一小时，共享充电宝的租用价格在不经意间增加了300%。

“3·15”来临之际，羊城晚报记者走访了深圳市部分餐厅、商场等公共场所，正如消费者感受的一样，不仅各品牌的共享充电宝均在“闷声”涨价，扣费、服务也有诸多需要改善的地方，主要表现在：其一，怪兽、来电、街电、云充吧等品牌共享充电宝的租借费用均出现了不同程度的上涨；其二，各租借平台收费标准不一，甚至同一平台不同场所的收费标准也不同；其三，有些场所“一宝难求”，有些场所则是“有处借，无处还”，服务有待完善。

根据深圳市消费者委员会的统计数据，2021年，深圳市及各区消委会共收到共享充电宝的投诉1184宗，与2020年771宗相比，同比上升53.57%，主要投诉问题集中在扣费和服务两个方面。针对共享充电宝行业存在的问题，深圳消委会表示将开展进一步的监督。

A 扣费乱象一 “易借难还”导致多扣费

市民易先生家住龙岗区，去年底在福田区和朋友聚餐，手机没电便在餐馆租了一个充电宝。“晚饭后手机电量还不太够，我就带着充电宝回到龙岗，回到家附近我按照商家提供的归还点去还充电宝，意外的是连续找了三个场所都是满格。就这样，我只得把充电宝带回家第二天才找到归还点，多收了几十块钱。”易先生说。

记者调查发现，与易先生相同遭遇的市民不在少数，消费者扫码借用充电宝，归还时借出柜机满槽无法归还，随后到多处归还点均遇相同情况。有些消费者就此吃“哑巴亏”，而有些消费者则会选择联系客服，客服通常会承诺暂停扣费。而有些充电宝租用平台承诺暂停扣费，最终仍按最后归还时间进行扣费。深圳消委会去年就成功调解一起类似案例，商家最终给消费者退了款。

根据深圳消委会统计，2021年深圳市及各区消委会共收到共享充电宝的投诉1184宗，其中“易借难还”导致多扣费171宗，占比15.08%，主要原因就是消费者租赁共享充电宝后，无法寻到商家提供的归还点或多个归还点柜机满槽难以归还。

C 扣费乱象三 扣费标准很“任性”

记者在走访调查中发现，目前市面上的共享充电宝租借平台众多，但收费标准却“各自为政”，甚至同一租借平台不同场所的收费标准都不一样。以“来电共享充电宝”为例，在深圳光明区长圳佳联华广场的租用价格按“半小时”为一收费时段，不满半小时按半小时算，1.5元/半小时；而在光明区高科创新中心的高科服务中心-A8柜... 4元/1小时... 29%... 32%... 1.5元/半小时... 32%... 不可不卡槽已满

收费标准则按小时计费，不满一小时按一小时算，4元/小时。“怪兽充电”同样存在类似情况，不同地区的门店，收费标准有所不同，而且有的门店按照30分钟计费，有的门店按照1小时计费。

针对为何出现收费标准不一的情况，“怪兽充电”工作人员回应，定价是该公司统一执行的阶梯定价，在制定价格时综合考虑设备成本、场所租金、运营人员工资成本等情况制定的价格，“如果消费者看到不同商户收费标准不一致，可能与定价策略或者商户参与制定有关”。

数据显示，扣费投诉“霸榜”共享充电宝投诉榜，深圳消委会2021年收到的1184宗共享充电宝的投诉中，扣费问题的投诉量1134宗，占总投诉的95.78%。

业内人士 从“资本追捧”到“资金回笼”

近年来，借着“共享经济”的东风，共享充电宝成为共享单车之后另一个被资本追捧的对象。共享充电宝可谓赚足了眼球，成为继共享单车后的共享经济新风口，市场竞争愈发激烈。与共享单车计费价格一样，共享充电宝的计费也在上涨。不同的是，共享充电宝的计费涨幅远超共享单车，堪称“猛涨”。经常使用共享充电宝的市民可以发现，共享充电宝从最初的半小时免费，到15分钟免费，再到一个小时3元，再到目前上涨至4元，甚至6.7元一小时，共享充电宝的任性涨价让消费者有点“受不了”。

有研究机构分析，从2015年最早入局的“三电一兽”，分别是小电、街电、来电、怪兽，占据市场90%以上的份额。进入2020年，行业品牌从十多家发展到现在的成百上千家。第一梯队的“三电一兽”明显受到市场挤压，品牌切换的压力、直营团队的运营压力也随着成本和竞争而骤升。另一方面，共享充电宝从2014年-2017年都是属于资本烧

B 扣费乱象二 充电宝已归还仍继续扣费

去年12月9日，市民李先生借用充电宝两个小时归还后，机器显示已归还成功，但离开后两个小时仍未收到扣费通知。消费者与客服取得联系，让其消费者继续等待扣费通知。直到去年12月22日，消费者收到扣费91元的信息，消费者再次联系商家取得联系，其一直推诿处理，最终表示无法解决。李先生将此投诉至深圳消委会，最终经深圳消委会调解，消费者收到退费。

李先生的遭遇并非个案，不少共享充电宝平台计费系统不完善，消费者按照要求归还了充电宝，但随后发现归还后系统仍继续计费或以系统未显示归还成功为由扣除消费者金额。根据深圳市消委会提供的数据，2021年共收到充电宝已归还仍继续扣费的投诉887宗。

扣费乱象三 扣费标准很“任性”

记者在走访调查中发现，目前市面上的共享充电宝租借平台众多，但收费标准却“各自为政”，甚至同一租借平台不同场所的收费标准都不一样。以“来电共享充电宝”为例，在深圳光明区长圳佳联华广场的租用价格按“半小时”为一收费时段，不满半小时按半小时算，1.5元/半小时；而在光明区高科创新中心的高科服务中心-A8柜... 4元/1小时... 29%... 32%... 1.5元/半小时... 32%... 不可不卡槽已满

收费标准则按小时计费，不满一小时按一小时算，4元/小时。“怪兽充电”同样存在类似情况，不同地区的门店，收费标准有所不同，而且有的门店按照30分钟计费，有的门店按照1小时计费。

针对为何出现收费标准不一的情况，“怪兽充电”工作人员回应，定价是该公司统一执行的阶梯定价，在制定价格时综合考虑设备成本、场所租金、运营人员工资成本等情况制定的价格，“如果消费者看到不同商户收费标准不一致，可能与定价策略或者商户参与制定有关”。

数据显示，扣费投诉“霸榜”共享充电宝投诉榜，深圳消委会2021年收到的1184宗共享充电宝的投诉中，扣费问题的投诉量1134宗，占总投诉的95.78%。

业内人士 从“资本追捧”到“资金回笼”

近年来，借着“共享经济”的东风，共享充电宝成为共享单车之后另一个被资本追捧的对象。共享充电宝可谓赚足了眼球，成为继共享单车后的共享经济新风口，市场竞争愈发激烈。与共享单车计费价格一样，共享充电宝的计费也在上涨。不同的是，共享充电宝的计费涨幅远超共享单车，堪称“猛涨”。经常使用共享充电宝的市民可以发现，共享充电宝从最初的半小时免费，到15分钟免费，再到一个小时3元，再到目前上涨至4元，甚至6.7元一小时，共享充电宝的任性涨价让消费者有点“受不了”。

有研究机构分析，从2015年最早入局的“三电一兽”，分别是小电、街电、来电、怪兽，占据市场90%以上的份额。进入2020年，行业品牌从十多家发展到现在的成百上千家。第一梯队的“三电一兽”明显受到市场挤压，品牌切换的压力、直营团队的运营压力也随着成本和竞争而骤升。另一方面，共享充电宝从2014年-2017年都是属于资本烧

