

3·15

特别报道

# “对话”新消费

2024年3月15日  
星期五

编辑李富宁 版式设计钟涛 校对覃骥

新消费

## 对新消费的未来 我们有什么期待？



### “对话”主题

在3·15消费者权益日这个特殊的时间节点，消费维权和消费环境的净化仍是市场各方讨论的焦点。

随着网络的发展，消费模式的变化，消费者的消费体验千差万别，但无论消费形式如何变化，解决消费领域的痛点一直是消费者最大的期待。

### 消费者

#### 期待进一步净化消费环境

当前，面对网络消费的日新月异，消费领域的未知陷阱让很多消费者防不胜防。有时，消费者感觉维权时无所适从，进而影响消费热情。

##### ● “流量”下的市场让人捉摸不透

在“流量为王”的今天，打着“低价”标签的直播带货一跃成了互联网消费中的顶流，无数主播、商家和消费者涌入直播间，希望接住这“泼天富贵”。然而，直播带货环境良莠不齐，接受记者采访的多位市民表示，如今新“坑”最多的领域，正是带货的直播间。

家住临桂区的刘女士很喜欢买玉，也是直播带货的爱好者。她告诉记者，2022年自己在某直播间看中了一款玉镯，商家在展示时，石头呈现出了明显的淡紫色，自己看到非常喜欢，于是花了近万元订制了一款。

收到商品后，刘女士傻了眼：“拆快递前满心欢喜，拆快递后非常失望。玉石不仅基本看不出紫色，而且玉里面的颗粒感太强了，虽然说玉石无价，但是这种档次的货，就算去实体店买估计也就值两三千元。我严重怀疑直播间里面打了光，或者换了次货给我。”

家住秀峰区的覃女士以往基本在购物平台买衣服，因为经常被直播带货的信息刷屏，她也尝试买了两次，但体验都非常不好。“我第一次去的是品牌直播间，买回来的衣服竟像是贴牌的，和平常实体店里买的质量完全不一样。第二次是看到一个直播间的衣服款式特别吸引我，模特穿着也特别好看，但是买回来发现色差非常大。”

近段时间，“网络平台会员自动续费”的问题又登上了热搜，家住七星区的市民黎先生也遇到过类似烦恼。

去年下半年，一档综艺节目开播，黎先生正准备上去某视频平台充会员，可登录才发现，他已经是该平台的会员了。“我记得前一年我充过这个视频平台的会员，当时没注意看，可能稀里糊涂就默认自动续费了，也就是说，我可能白交了好多的会员费，却一个视频都没看。”

黎先生表示，自己在APP中找了好久，才发现了“取消连续包月”的教程，连续包月也不可以直接在APP中取消，而是要到手机账户里取消。“本来就不知情，取消还那么麻烦，真令人气愤。”

##### ● 网络消费维权难不难

网络消费维权难不难？采访中，不同消费者有不同意见。

前文在直播间购买玉镯的刘女士表示，自己维权花了差不多一年的时间，可问题仍未满意解决。最开始她是找商家协商，对方给她的答复是，订制产品不予退换，无奈的她只能打电话向12315投诉。

“我了解到，网络消费纠纷投诉要找卖家所在地的市场监督管理部门投诉。我投诉后，当地市场监管局帮我找到了商家，甚至还找到了当地玉器协会，但经过调解，商家依然不愿意给我退款。”刘女士说，后来，和她遇到类似情况的消费者组成了“受害者联盟”，大家把自己的经历发到了网上。最终，商家给我退了2000多元。

家住秀峰区的李女士的维权经历也让她不舒服。此前，她在网上买了一条毛毯，商品介绍，该毛毯标注的是“A类”，李女士查询得知，这是《国家纺织产品基本安全技术规范》里安全级别最高的。但李女士收到毛毯却发现，商品商标上标注的却是“B类”。

“我找商家协商，对方说A类产品缺货，希望给我退款。可我感觉这是明显的欺诈行为，我明确表示自己不接受退款，只需要对方寄一件A类的商品过来，对方本来同意了，却一直没给我邮寄。”李女士只能找当地12315投诉。

最终的处理结果让李女士十分无奈。“当地市场监管局回复称，商家不接受李女士的要求，调解结束，建议走司法程序。”李女士说，最终她只能接受商家的退款。

当然，也不是所有消费者都需要面对“维权难”。覃女士表示，虽然当前直播带货是新模式，但是也同样适用“7天无理由退货”，所以她两次买回来的衣服不满意都成功退了回去。

##### ● 期待维权可以更顺畅

在采访中，几乎所有消费者都期待，新消费市场不仅要能带来渠道和支付的便利，同时也能让售后和维权更顺畅。

“经过这一次，我再也不敢在网上买玉以及其他订制产品了。”刘女士表示，购物模式在更新，消费者对商品的品质要求也在变化，所以非常希望完善相关法律法规，比如让消费者进行定制化、个性化产品的维权时，也能有法可依。

李女士表示，“‘七天无理由退款’是个非常好的政策，让大家在网络购物时更敢‘买买买’。如果相关部门、平台能够更加硬性约束一些货不对板的商品以及虚假宣传的商家，相信网购纠纷会越来越少。”

家住七星区的周女士表示，当前年轻人懂消费维权，但是老人维权起来却没有那么顺畅。“我妈自从学会网购以后，总喜欢在网上购买一些零碎小物件，有时候买回来根本无法使用，甚至是坏的，但是她也不知道怎么退款，也不想麻烦我们，索性就吃了哑巴亏。”

周女士说，她期待在完善消费维权法律法规的同时，能够专门设立一些简单易懂、更方便老年人维权的渠道。