

造假引流、售后甩锅、服务打折 省消保委盘点投诉热点、支招维权

□本报记者 徐奥萍

一季度恰逢元旦、春节消费旺季，线上线下消费热度攀升，消费投诉也随之集中显现。在省消保委日前公布的一季度消费投诉热点分析中，记者梳理发现，二手车交易关键数据造假，线上洗衣下单容易维权难，网络游戏体验差等问题尤为突出，成为侵害消费者合法权益的重灾区。针对此，省消保委深度拆解套路，为消费者支招维权。

A 二手车交易关键数据造假

当前二手车消费投诉持续高发，信息不透明、履约不规范、维权难度大成为突出痛点。有些车况信息隐瞒造假，商家篡改里程表、隐瞒事故、重大维修等关键信息，出具虚假检测报告，严重侵害消费者知情权。还有的涉嫌虚假宣传与套路引流，以低价优质车源吸引到店，虚构车况、夸大品质，诱导消费者购车。在售后与理赔环节，有消费者购车后出现质量问题商家推诿扯皮，承诺的质保不兑现，检测鉴定难、责任认定难、赔偿标准低。

据悉，有消费者通过某二手车平台购买一辆2015款奥迪轿车。购车前，销售人员提供了车辆检测报告，明确车辆相关性能正常。车辆交付后消费者发现实际车况与检测报告及销售承诺严重不符。消费者通过全国消协智慧315平台投诉，要求解除购车合同，退还全部购车款并赔偿合理损失。

二手车交易中，消费者因专业壁垒无法全面了解和掌握车况、价格等真实情况，经营者利用信息不对称侵害消费者合法权益。对此，省消保委建议，监管部门要加强行业监管，通过出台更加严格的行业规范、强制性标准，进一步规范二手车市场。二手车交易平台须切实扛起主体责任，健全完善入驻审核与动态监管体系，对入驻的商家及个人经营者开展全方位资质核查，进一步规范平台宣传行为，从源头遏制经营风险。二手车经营者要坚守诚信经营底线，主动向消费者全面、真实地披露车辆真实情况，切实保障消费者的知情权与选择权。消费者购买二手车应优先选择信誉良好、规范运营的二手车交易平台，购买前仔细阅读服务条款、车辆检测报告等，详细检查实际车况，切勿贪图低价冲动消费，切勿相信商家口头承诺，通过签订责任明晰的合同保障自己的各项权益。

当前，网络游戏相关消费投诉持续处于高位。部分游戏实名认证与防沉迷机制落实不到位，未成年人利用家长设备充值后，家长面临举证难、退款难困境。还有部分游戏以“限时礼包”“稀有道具”等方式吸引消费者充值，实际奖励内容、抽取概率与宣传存在差异。有些游戏充值及售后体验不佳，部分客服入口隐蔽、响应迟缓，消费者合理诉求得不到及时回应。此外，服务变更不透明，企业单方下架游戏、终止服务器运营时，未充分告知并妥善补偿，损害消费者合法权益。上述问题不仅影响消费体验，更不利于行业健康发展。

有消费者购买了某游戏平台的会员服务

本报讯(通讯员方灿 记者吴文珍)如今，网络购物为消费者提供了便捷、多样化的选择，但“缺斤少两”“货不对板”的消费纠纷也随之增多。近日，合肥市包河区人民法院成功调解一起因水杯刻度虚标引发的买卖合同纠纷。

2024年9月，张某因体检用药需要，急需一款750毫升容量的水杯，便通过外卖平台在某便利店下单购买了水杯，支付了35元。收到商品后，张某发现水杯实际容量与刻度严重不符。在对比家中其他量具后，确认该款标称750毫升水杯的容量实际只有约650毫升，“缩水”近100毫升。因涉及用药安全，他多次与商家协商未果，最终诉至法院。

法院经审理认为，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条规定，经

“女神”竟是糙汉 网恋全靠套路

本报讯(通讯员 闻静)网上是温柔体贴、嘘寒问暖的“甜心妹妹”，线下竟是游手好闲的“糙汉”。你以为找到了真爱，却掉进以爱情为名疯狂掠夺钱财的浪漫陷阱。近日，蚌埠市禹会区人民法院依法办理一起网络冒充女性网恋诈骗案件，以诈骗罪对被告人陆某某提起公诉。这场始于社交软件的“甜蜜恋爱”，从头到尾都是精心设计的骗局。

被告人陆某某在酒吧上班，为方便揽客便在社交软件上以女性身份注册账号添加好友，由此与被害人陈某相识。二人很快在聊天软件上打得火热，以为爱情降临被冲昏头脑的陈某大手一挥向陆某某转账几笔作为见面礼。见来钱如此轻易，陆某某动起了歪心

思。在刻意的早晚问候与甜腻话术的作用下，二人很快发展为网恋关系。等陈某彻底沦陷后，陆某某便开始花式“要钱”：买衣服、做头发、生病住院……理由一个接一个，专挑被害人心软之际索要钱财，把“不见面、只转账”玩得滴水不漏。

可再狡猾的狐狸也有失足的时候。日子久了，一直无法与“网上女神”见面的陈某疑虑渐起。在陈某的强烈要求下，不想露馅的陆某某竟在网上雇用一名女性与陈某见面，谁料早已对“女神”形象刻进心底的陈某，一眼便发现了异常。在陈某的逼问下，陆某某无奈交代了假冒女性与之网恋的事实。大受打击的陈某悲愤交加，随即报警。

“我很后悔，我知道自己犯了罪，骗了别人的钱。当时一时糊涂、念头走偏，才做了错事，后续我一定会慢慢把钱还上。”陆某某满脸懊悔，可再多悔恨，也无法挽回已经发生的一切。经查，截至案发，陆某某累计诈骗陈某财物2万余元，均用于个人挥霍。

经审查，陆某某以非法占有为目的，虚构事实、隐瞒真相，以网恋交友为名骗取他人财物，数额较大，犯罪事实清楚，证据确实、充分，应当以诈骗罪追究其刑事责任。鉴于陆某某到案后如实供述自己的罪行，自愿认罪认罚，且已赔偿被害人损失，禹会区人民法院依法作出相应量刑建议。日前，禹会区人民法院一审审理后采纳检察机关量

刑建议，以被告人陆某某犯诈骗罪判处有期徒刑一年，缓刑一年六个月，并处罚金人民币5000元。

法条链接：

《中华人民共和国刑法》第二百六十六条规定：诈骗公私财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。本法另有规定的，依照规定。



法律信箱

成年人玩儿童旋转椅摔伤 管理人需要担责吗？

编辑同志：李某带着孩子到某免费的儿童公园游玩时，看到一块沙池松软地面上安装有旋转椅子，就让孩子坐了上去。而李某也想过把瘾，于是不顾旁边所设立的“游乐设施禁止成年人使用”警示牌，坐上了另一张旋转椅，不料在旋转时被甩至地面受伤，产生医疗费、误工费损失2万余元。李某认为公园管理者未尽到安全保障义务，应当承担赔偿责任，但被拒绝。请问，公园管理者需要担责吗？ 读者：李艺涵

李艺涵读者：民法典第一千一百九十八条规定：“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。”该条款明确了经营场所、公共场所的经营者、管理者应当履行安全保障义务。如果未尽到安全保障义务，造成他人损害，且损害结果的发生没有第三人的介入，安全保障义务人就应当承担全部侵权责任。但是，安全保障义务有其“合理”边界，其核心在于对特定服务对象的合理风险可预见、可防范。如果超出了合理限度范围，则即使造成了他人损害，也不承担赔偿责任。

本案中，管理者将旋转椅设置在沙池松软地面处，并告知儿童游乐设施禁止成年人使用，已尽到了对特定服务对象的安全保障义务。李某作为成年人，理应清楚知晓儿童公园的属性及设施与自身并不适配，在明知有潜在风险的情况下，仍选择使用儿童旋转椅，其违规冒险行为显然已超出了公园管理者的可预见范围。因此，管理人不存在过错，李某的损害结果应自行承担。

驾照暂扣期间仍驾车出行 是否属于无证驾驶？

编辑同志：2个月前，邵某因违章驾驶被暂扣驾驶证6个月，但他心存侥幸，还经常驾车。本月的一天晚上，邵某开车办事途中不慎撞倒骑车的戴某，致戴某受伤住院。交警认定邵某负事故全责，戴某无责任。邵某认为自己肇事给戴某造成的各项损失应当由保险公司负责理赔。而保险公司认为事故发生时，邵某的驾照处于暂扣状态，这属于无证驾驶，故保险公司免责，戴某的全部损失应当由邵某自行赔偿。请问，驾照暂扣期间仍驾车的，属于无证驾驶吗？ 读者：郭延

郭延读者：《道路交通安全法实施条例》第二十八条规定：“机动车驾驶人在机动车驾驶证丢失、损毁、超过有效期或者被依法扣留、暂扣期间以及记分达到12分的，不得驾驶机动车。”道路交通安全法第九十九条规定，未取得机动车驾驶证、机动车驾驶证被吊销或者机动车驾驶证被暂扣期间驾驶机动车的，由公安机关交通管理部门处200元以上2000元以下罚款，可以并处15日以下拘留。可见，国家从法律层面否定了驾驶证暂扣期间驾驶人的合法驾驶资格。

驾驶证是交通管理部门对驾驶人驾驶机动车的行政许可，而暂扣驾照是对驾驶人道路交通违法行为的行政处罚，该处罚直接导致驾驶人此前获得的行政许可暂时中止，在此期间，驾驶人并不具有有效的驾驶资格许可，此与“未取得机动车驾驶证”具有相同的法律效力。也就是说，驾驶证被暂扣期间仍驾驶机动车的行为，实质上为无证驾驶。

城镇职工退休后回乡定居 可否购买农房？

编辑同志：我退休后想回乡下定居，但苦于没有住房。恰在此时，老家的堂弟想把多余的2间农房转让给我，并已经商量好了价格。在我们双方准备签订买卖合同时，村委会却说这样做不符合法律规定。请问：城镇职工退休后能否购买农房？ 读者：王玉保

王玉保读者：土地管理法第九条第二款规定：“农村和城市郊区的土地，除由法律规定属于国家所有的以外，属于农民集体所有；宅基地和自留地、自留山，属于农民集体所有。”第六十二条第一款、第五款分别规定：“农村村民一户只能拥有一处宅基地，其宅基地的面积不得超过省、自治区、直辖市规定的标准。”“农村村民出卖、出租、赠与住宅后，再申请宅基地的，不予批准。”“民法典第三百六十二条规定：“宅基地使用权人依法对集体所有的土地享有占有和使用的权利，有权依法利用该土地建造住宅及其附属设施。”

上述规定表明，宅基地的使用主体限于农村村民，城镇居民被排除在外，不能通过购买方式取得宅基地使用权。对此，中央农村工作领导小组办公室、农业农村部印发的《关于加强农村宅基地管理的意见》第六条指出：“宅基地是农村村民的基本居住保障，严禁城镇居民到农村购买宅基地，严禁下乡利用农村宅基地建设别墅大院和私人会馆。”在“房地一体”的情况下，既然国家禁止城镇居民到农村购买宅基地，也就决定了城镇居民无权到农村购买农房。

本案中，你无权购买堂弟的房屋。即使签订了农房买卖合同，进行了实际交易，也会因违反法律的强制性规定而归于无效。

追讨劳动报酬 是否必须经过劳动仲裁程序？

编辑同志：我的劳动合同终止时，公司欠我5个月的工资，公司财务部门给我出具了工资欠条，载明欠我工资28000元。我离开该公司已经将近1年，其间也多次去讨要所欠的工资，但均无果。我现在准备跟公司打官司，可听人说我与该公司之间的工资纠纷属于劳动争议，应首先申请劳动仲裁，在不履行劳动仲裁裁决的情况下才可以向法院起诉。请问，追讨欠薪必须先申请劳动仲裁吗？ 读者：方希

方希读者：根据法律规定，我国处理劳动争议案件采取“劳动争议仲裁前置”的原则，即劳动者与用人单位之间发生的劳动争议应当首先经过劳动仲裁程序，如果劳动争议仲裁机构不予受理或者受理后逾期未作出决定的，或者对仲裁裁决不服的，才可以向法院起诉。但也有例外情况，《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释(一)》第十五条规定：“劳动者以用人单位的工资欠条为证据直接提起诉讼，诉讼请求不涉及劳动关系其他争议的，视为拖欠劳动报酬争议，人民法院按照普通民事纠纷受理。”据此可知，在劳动者能够提供工资欠条的情况下，此时仅涉及拖欠劳动报酬的纠纷可以看作是债权债务纠纷，不再受限于劳动争议仲裁前置和仲裁时效的规定。如果劳动者与用人单位之间发生的争议还涉及其他劳动权利和义务的，则仍然应当遵循“劳动争议仲裁前置”的原则。

本案中，你可以持公司出具的工资欠条直接向法院起诉，要求该公司支付所拖欠的工资，而无须先向劳动争议仲裁委申请劳动争议仲裁。

本期信箱由潘家永律师提供解答。

遗失声明

安徽省霍邱县公安局宋彬彬遗失公职律师证一本，编号为：13145202461770408。声明作废。