

读者话题

理性消费 谨防踏“坑”

今天是3·15消费者权益保护日，湖南日报·新湖南客户端湘问频道记者梳理了近一年来消费者向本报的投诉，选择其中一些投诉比较集中的案例进行报道，旨在提醒广大消费者理性购买商品和服务，谨防各类消费陷阱。同时，也希望相关职能部门不断提高市场监管和预警防范能力，加强部门间执法协作，更好地保护消费者权益。

小孩充值手游 当心“吸金黑洞”

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

人手一机的时代，给未成年人提供了接触手机网络游戏的机会。而游戏公司套路深，家长防范意识不够，导致未成年人瞒着父母充值打游戏的现象很常见，动辄数千元甚至上万元就从孩子的指头下溜走了。事后家长找游戏公司要求退款，但大多数没有结果，未成年人手机游戏充值成了“吸金黑洞”。2020年，仅在《湘问·投诉直通车》平台上，此类投诉就达300多条，比如：

13岁的小黄偷拿父母手机玩“海贼王燃烧意志”“我的世界”等游戏，充值11606元，最多的一天充了2000多元；9岁的小明，偷偷在一天内给一个叫

“第五人格”的游戏充值5000多元；

一名10岁男孩玩“剑荡凡尘”游戏，利用微信支付多次充值达12698元；小力在大人睡觉后偷拿手机游戏，充值买“钻石”，648元一次，花去3240元；

一名14岁男孩拿妈妈手机玩“奥特曼传奇英雄”游戏，里面还有很多需要付费的弹窗广告。妈妈不知道孩子偷偷绑定了银行卡充值玩游戏，需要取钱时才发现卡里30000多元钱没有了。

其实，2019年国家新闻出版署印发的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，对未成年人玩游戏的时长、单次充值金额等都作了规定：实行网络游戏账号实名注册制度，每日22时到次日8

时不得为未成年人提供游戏服务，法定节假日每日不得超过3小时，其他时间每日不得超过1.5小时。网络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务；同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的未成年人用户，单次充值金额不得超过50元人民币，每月充值金额累计不得超过200元人民币；16周岁以上的未成年人用户，单次充值金额不得超过100元人民币，每月充值金额累计不得超过400元人民币。

有关部门已经对未成年人游戏时间、充值金额等进行了限制，为何未成年人超额充值的事件还是频频发生？业内人士认为，主要是一些游戏公司在政策



这事办好了

孩子快乐入园 家长终于安心

编者按：

在各有关部门和记者努力下，湖南日报群众投诉平台新湖南客户端湘问频道《湘问·投诉直通车》为广大读者、网友解决了许多问题。今天起，湖南日报《民声》版增设《这事办好了》栏目，报道一些投诉的办理过程和结果，让大家看到职能部门和党报记者为群众解决“急难愁盼”问题的真心诚意、真抓实干。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

“我的问题已经解决了，幼儿园已同意接纳我的孩子入园。谢谢湘问频道贴心为我排忧解难！”今年春季幼儿园开学后，长沙市岳麓区保利西海岸的业主冯女士心中一块石头终于落了地。

2月22日，冯女士向湖南日报·新湖南客户端湘问频道反映，儿子4岁多了，要入读小区配套建设的保利西海岸幼儿园。她曾多次去幼儿园咨询春季招生事宜，希望及时告知招生信息，可对方只是让她自己关注通知。去年12月底，幼儿园在网上发出通知，要求在5天内报名，但冯女士没有及时看到。今年1月初她去咨询时，幼儿园说已经招满了，不能接纳她的小孩。冯女士认为，幼儿园招生服务应该更人性化，应提前对小区入园幼儿进行摸底；招生公告更应该以多种形式广而告之，不能仅仅在网上登了之，而且时间还那么仓促，让人感觉在敷衍家长。

记者将此投诉转交长沙市岳麓区教育局有关部门，该部门调查后回复，保利西海岸幼儿园去年10月才正式开园，根据当时的生源报名计划，只开设了7个班。今年春季入园的幼儿多是插班生，要有空位出来才能招生。之后，在教育部门积极协调下，冯女士孩子的人园难题得到了解决。3月10日，记者回访冯女士，她说，孩子已经入读幼儿园，老师对孩子照顾得很好，她终于可以安心工作了。



网上投诉
ts.voc.com.cn
手机投诉
扫描二维码进入
新湖南·湘问
湘问
投诉直通车

汝城朝霞鞋业噪声扰民

编辑同志：

汝城县文化路朝霞鞋业为了招揽生意，长期使用扩音器放在店门口，高分贝播放广告扰民，一直持续到晚上。居民投诉后，派出所及时出警对其进行劝导，然而店主警告警察离开后依然我行我素，第二天继续播放广告扰民。《中华人民共和国环境噪声污染防治法》明文规定：禁止在商业经营活动中使用高音广播喇叭或者采用其他发出高噪声的方法招揽顾客，造成环境噪声污染的，由公安机关责令改正，可以并处罚款。

希望相关部门再次对其进行警告并没收其扰民工具，将此案一查到底。
汝城部分居民

记者追踪：

近日，汝城县公安局回复说，3月10日21时许，城关派出所民警到汝城县文化路朝霞鞋业找到其负责人周某霞，再次告知其用扩音器播放音乐音量过大，影响周边居民正常生活。其负责人周某霞表示会注意播放广告的时间及控制音量，遵守相关规定，不影响居民的正常生活作息。欢迎广大居民继续监督举报。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

办居住证为何要这么久

编辑同志：

最近，我们到郴州市北湖区驷仙派出所办理居住证，派出所要我们先登记，然后还要满半年才能发证，而且还要拍房屋视频。我们已经在恒大社区居住了，也拍了视频，为什么还要这么久才能发证？不能快点么？

一读者

记者追踪：

3月11日，郴州市公安局北湖分局驷仙派出所回复称：根据《湖南省居住证申领发放办法》，在我省办理居住证需要登记半年以后才能申领居住证，如果没有录入登记半年，系统操作不了，居住证也办不出来。对需要提供居住视频这一条件，是因为恒大社区有很多新小区，有部分居民连房屋都没交付使用或者刚交房没装修，根本无法居住，就过来办理居住登记了，我们的处理办法是两种，第一种是房主提供视频，证明房屋可以居住了；第二种就是上门核实是否已居住。采取这种办法，也是为了避免不实情况发生，请投诉人理解。

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

呼吁建议

村民对乡村公共服务有期盼

田野生机勃勃、农家新房相连、道路车来车往……日前，笔者回到湘东老家，感受到乡村越来越富裕、村民生活越来越红火。同时也了解到，村民们在乡村公共服务方面，还有一些真切期盼。

一是对乡村养老有期盼。农村社会老龄化趋势加剧，老年人占比越来越高。乡镇办的敬老院，主要收留没有儿女的农村“五保”老人，床位和条件有限。现在养老的困难群体主要是那些患较重慢性病或失智、失能的空巢老人，他们不愿意或缺乏条件离开乡村，而他们留在乡村，又因为儿女在外打工或工作，缺乏人照顾，生活和医疗都遇到困难。老家县城新建了一家康养医院，硬件设施比较好，但床位费、护理费对于农民而言又比较贵。在乡镇建设普惠性的养老中心，可及早谋划、行动，预计将受到农民欢迎。

二是对乡村教育有期盼。去年下学期开学时，老家有多位小学毕业的孩子没有到附近的镇中学上初一，而是设法到县城新建的中学去上学。据了解，这些家庭作出这种选择，主要是因为镇中学能够考上县优质示范高中的人数少，他们对镇中学的教学质量存有疑虑。有的家长反映，当地镇中学存在老师年龄老化、特长生缺乏等问题。身体素质好是农村孩子的强项，有的想在将来成为体育特长生，但农村学校缺乏师资进行专门培训。城里学生课外想到培训机构补课非常方便，而农村学生想补课，既缺培训机构，也没有经济条件。这些年，政府采取了多项措施稳定乡村教育，起到了不错的效果，还需持续不断地努力。

三是对社会治安有期盼。据了解，老家乡村社会治安总体是好的，多年没有发生大案件，“一村一辅警”也开始建立。但是偷鸡摸狗的事时有发生，尤其是在春节之前。有的农家养的鸡总是被偷，不得不花钱装上监控器。小偷小摸现象使得农民利益受损，安全感降低。目前乡村年轻人大量外出，留在村里的老年人、妇女治安防范能力薄弱，村里和乡村道路上缺乏监控器，这与城市形成明显反差。村民们盼望政府进一步重视乡村社会治安，加大投入，在乡村路上、村口加装监控器，增强对小偷的打击力度。

大地又回春，国家已经开始实施乡村振兴战略，期待村民们的期盼得到重视，期待乡村公共服务得到进一步改善。
段启航

“小白秒变月入10万自媒体达人”

——来自短视频运营培训的诱惑

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

“零基础小白短视频入门学会这几招，秒变月入10万的自媒体达人；如何从零开始做直播带货，必学运营流程；怎么获得更多流量和粉丝，教你短视频上热门……”到网络上和抖音上搜索，各种网络短视频、直播运营培训广告非常多，很多机构纷纷加入短视频、直播培训行列。

但是由于培训质量参差不齐，引发了大量投诉。记者在新湖南客户端湘问频道和《湘问·投诉直通车》梳理投诉信息，发现从2020年3月以来，关于短

视频运营培训的投诉达百余条。

在这些投诉中，投诉者普遍反映培训机构搞虚假宣传，夸大学习效果，没有真正兑现一对一、手把手教学，网上课程学习后基本上是一无所获，学完后依然不会实际操作，感觉上当受骗。

长沙市民杨先生投诉称，他听了湖南利茂教育科技有限公司培训抖音运营的试听课，讲课的“泰阳老师”承诺一对一、手把手教学，零基础也能学，学费2580元，保证学员百分百学会、每个学员第一个月直接涨粉到1万，还承诺后续抖音账号粉丝涨10万或变现3万以上，达不到就赠一个5万粉丝的账号，退还

学费等。杨先生报名后，老师拉了一个4人的QQ群联系学习事宜，每天通过老师发布的一个上课网址去学习，所谓的一对一就是在QQ群里可以提问。他问了问题，但老师都是简单地回复一些没有操作性的内容。杨先生说：“我一直跟着学习怎么养抖音号，但两个月我的粉丝只涨了20个，更不要提什么变现了。”

通过投诉者提供的湖南利茂教育科技有限公司一个客服的手机号码，记者电话联系了该客服人员，她称公司和学员们签了教学协议，为每个学员建了QQ群，有老师进行一对一指导。“泰阳老师”讲课作了承诺，如果学员发现无

“套路减肥”：减腰包不减体重

湖南日报·新湖南客户端记者 肖祖华

连日来，湖南日报社推出全媒体3·15消费维权线索征集，不少消费者投诉一些商家搞“套路减肥”，一步一步一个陷阱，每一步都诱导你消费，一个开始说只要几百元的减肥套餐（产品），最终变成了几万元的消费，减肥效果没有达到，腰包倒是减了不少。记者梳理发现，2020年，仅在新湖南客户端湘问频道，消费者针对“套路减肥”的投诉就超过300条。

李女士投诉：“在网上看到纤译健康减肥中心的奥利司他减肥胶囊广告，业务员表示，只要598元，想减哪里减哪

里，想减多少斤减多少斤。但使用该产品后，我感觉没什么效果，他们就安排了一个号称‘五星级营养师’的人给我服务，说我情况特殊，身体四大排毒系统都堵了，要先调理身体，收费3000多元。但一段时间后，还是没有明显效果。该营养师又说，调理期结束才能进入减重期，需要交费1万多元。我又凑了1万多元给他们，用了他们的产品一段时间后，效果依然不明显。他们说，上次的产品只是减内脏脂肪，还需要继续减皮下脂肪，还得交费9800元，如果不继续做的话，不仅达不到效果，还会有各种危害。我只得又把钱打给他们，但还是完全没有效果。我找他们理

论，他们可能觉得从我这拿不到钱了，就完全不搭理我了。”

朱女士也有类似遭遇，她在网上看到一款碧池牌秀尔茶广告，说可以减肥，1180元，保证3天就可以瘦几斤。但交完钱后使用了5天，没一点效果。然后商家换了一个号称“专家”的人给朱女士进行分析，说朱女士缺酶，要调理。在反复劝说下，朱女士花2680元买下了一款调理产品。调理完，“专家”又说要买分解脂肪的产品。“我感觉他们就是一个一个陷阱，不停地问你要钱。希望你们能曝光这种商家，退回我的损失。”朱女士气愤地说。

湖南万和联合律师事务所律师李健律师

格式合同藏猫腻 早教机构退费难

湖南日报·新湖南客户端记者 王振亚

动辄上万元，交钱容易退费难。最近一段时间，关于早教机构退费难的投诉不断出现。记者采访发现，一些早教机构与孩子家长签订的合同中包含一些苛刻的、对客户不公平的格式条款，使家长中途退课、退款或困难重重，或损失较大。

2017年底，长沙市民邓女士在乐高活动中心（长沙万达广场店）花费17472元，为女儿报了共96次课的早教班。因不喜欢老师的风格，且离家远接送不便，女儿上了12次课后，邓女士要求退款。该中心提出按合同约定退款，邓女

士拿出合同一看，才发现关于退款的约定是：报名后24小时内退还所缴全额学费，开学典礼前退还所缴学费的85%，开课一个月内（4次课）退还剩余学费的70%，开课一个月到三个月内（5-12次课）退还剩余学费的50%……考虑到退款损失太大，邓女士将女儿转到该中心另一校区上课，但最终还是没退完。邓女士说，前段时间她与该中心协商时，对方以合同约定“开课三个月后不办理任何退费”为由拒绝退款。今年3月上旬，在记者介入下，该中心承诺帮助邓女士把剩余课时转卖给有需要的家长来弥补损失。

无独有偶，同为长沙市的王女士也遭遇了类似退费麻烦。2019年11月，王女士在“金宝贝长沙富中心”花费17000元购买了105节早教课程，给孩子上了13节课后要求退款。多次交涉后，该中心仅退了8600元，理由是当初所签合同中约定“课程数使用不到1/3时，退还合约金额的1/2”。“签合同没注意，掉坑里了！”记者采访时，王女士还在气愤不平。

记者在长沙采访了多位为孩子选报早教课的家长，据他们提供的合同，关于退费条款的约定都和上面两位投诉者差不多。

湖南崇民律师事务所律师沈鑫告诉记者，根据《民法典》规定，采用格式

条款订立合同的，应采取合理的方式提示对方，对该条款予以说明。“提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”沈鑫说，对于与客户有重大利害关系的格式条款，银行、保险公司等机构一般采取字体加粗、划下划线的方式提醒对方。而记者看到的几份早教机构合同上，均没有采取这样的方式处理。

长沙市开福区市场监管局消费者权益保护科提醒：近年来家长与早教机构因退款引发的合同纠纷经常出现，家长选报早教课时一定要擦亮眼睛，遇到苛刻的、不公平的格式条款，应通过协商签订补充条款的方式维护合法权益。

深入，监管部门治理痛点堵点的效率明显提升；其二，消费者维权意识越来越强，更多人遭遇侵权绝不姑息、斗争到底；其三，治理途径愈加智能多元，网络平台成为维权神器，24小时全天候向12315等平台投诉，随时可曝光各种侵权、黑把戏。

美好生活人人向往。每一个寻常日子，每一个商业领域，买得省心、用得放心、吃得安心，生活才会舒心。给商家商家家长鸣警钟，对市场“鬼域”露头即打，让维权行动得到鼓舞……我们期盼能够做个幸福无忧的消费者。

百姓论坛

谭登

年年3·15，消费维权忙“捉鬼”。舆论鞭挞作奸犯科的侵权“鬼域”，维权者奋起揭黑，执法部门挥锤出击，总在一天让消费者有加倍的获得感、幸福感和安全感。

今年3·15主题“守护安全 畅通消费”，切中肯綮，意在治理痛点，满足消费升级安全新需求；打通堵点，畅通消费助力经济循环。新冠肺炎疫情全球大流行和世界百年未有之大变局相互影响的时代，国内大循环成了“胜负手”，消费对经济增长“主引擎”作用

痛打市场“鬼域” 幸福无忧消费

能否有效发挥，先决条件之一在于痛点、堵点被逐一清除，打造诚信无盈的消费环境。

只是，互联网消费蓬勃发展、方便民众之余，消费侵权行为手段也在改头换面。传统的虚假宣传、假冒伪劣、霸王条款依然存在，新业态中短视频运营培训、社区团购平台、手机游戏等坑人花招迭出，可谓一招未息、一招又袭。防范隐匿于日常消费之中各种陷阱，并不容易，更需靶向精准治理——

关注预付式消费。在教育培训、健身、美容等行业，预付享优惠等消费方式普遍存在，顾客掏出不菲的预付资

金，却换来一些商家卷款跑路的结局。关注诱导式消费。在“云”理财、盲盒经济、共享服务、餐饮体验等领域，乐于尝鲜的消费者，往往遇到花样翻新的诱惑指引，却陷入“吸金黑洞”，大失所望。

关注浑水式消费。在医美、婴幼儿、养老、减肥等火热市场上，服务标准、产品质量、买卖公平的专业化差异，并非普通消费者所能识别，这里充斥着商家说了算的“一言堂”。

尽管现实还不尽如人意，欣慰的是，我们正朝着安全、畅通等目标日渐精进。其一，随着技术进步、简政放权