全国消协组织半年为消费者挽回近8亿元损失

8月5日，中国消费者协会发布2020年上半年全国消协组织受理投诉情况分析报告。根据全国消协组织受理投诉情况统计，2020年上半年全国消协组织共受理消费者投诉561,522件，解决437,988件，投诉解决率78%，为消费者挽回经济损失79,793万元。其中，因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉1,403件，加倍赔偿金额415万元。全国消协组织接待消费者来访和咨询65万余人次。

“宅”经济成投诉新热点：在线视频、网络游戏投诉上升

10岁的孩子花1万元打赏主播，经工商消保调解，商家退还全部费用。

11岁孩子偷用家长手机，给游戏账号充值21320元，后工商消保委多次协商，游戏公司最终同意退款16184元。

“宅”经济下，在线视频和网络游戏成为网上消费的重要部分，你遇到过类似问题吗？

视频会员权益推广不准确，比如成为会员仍有广告，到期自动续费且取消难等。

直播打赏难监管。消费者投诉部分直播平台，主播团队工作人员诱导粉丝以“恋爱”等名义给主播“打赏”，有些未成年人在诱导之下发生大额打赏情况。

网络游戏问题。比如服务协议存在不公平格式条款，产品宣传和游戏中的实际效果不符，未落实未成年人登录、充值等限制要求，未成年人大额充值退款难，部分游戏产品抽奖类活动概率不明，有的游戏公司与智能手机企业相互推诿损害消费者权益。

在线培训服务乱象频现

宣称需打卡80节课再完成就打卡，就能返还299元学费，结果公司称系统错误不能办理。2020年上半年多名消费者集体投诉[illegible]，深圳[illegible]科技有限责任公司，深圳市消委会通过多种方式均无法联系到商家，消费者只能向法院起诉。

近期以来，在线教育受到追捧的同时，投诉量也在增加，部分培训机构存在着虚假宣传、虚假承诺现象，如虚假宣传合作办学、虚假承诺保过，对参加培训人员参加考试录取合格率作承诺等。

在培训协议中排除消费者权利，加重消费者责任或者免除自身责任，如规定“如果考生未正确填写个人信息，培训机构有权拒绝退费或重修”“有权于任何时间暂时或永久修改或终止本服务（或其任何部分），且无论通知与否”，有的对与消费者有重大利害关系的条款未予显著提示，发生纠纷又以相关条款作为免责理由；

一些培训机构诱导消费者分期贷款支付培训费用，消费者因培训质量问题要求退款时，以各种理由拖延、拒绝，消费者仍需还贷，且利息很高。

直播电商购物缺乏规范

网红1.58万在直播平台拍下号称一堂“开窗”的玉石料，下料取得的玉石料开出翡翠大小较不出玉手镯，这可与当时主播的宣传大不相同，云南省瑞丽市消委会进行调查时商家还坚持称“翡翠玉石原料本来就存在风险”，经调解商家全额退款给消费者。

近期，由网红直播带货推出的直播电商购物人气剧增，由此也引发了不少消费纠纷：

主播带货夸大或虚假宣传，比如使用“最”“顶级”等极限词；商品质量不过关，部分商品甚至是三无产品；直播间有诱导消费的下单链接，消费者点击后即下单；主播将消费者诱导至第三方交易平台，使平台信用保障下降，部分商品售后服务无保障。　　（钟消协）

苏州市区“非全日制从业人员”可参加“工伤保险”啦

经济社会发展，带来就业形式的多元化，这下，满大街忙碌的外卖小哥等“非全日制从业人员”越来越多。

什么是“非全日制从业人员”？非全日制从业人员是指《劳动合同法》规定的以小时计酬为主，在同一用人单位一般平均每日工作时间不超过四小时，每周工作时间累计不超过二十四小时的用工形式的人员。

但与“全日制从业人员”相比，大量的“非全日制从业人员”，以前缺失了“工伤保险”这把保护伞。想想看，没有“工伤保险”的外卖小哥遇到车祸，那可怎么办？

好消息来了！苏州市区“非全日制从业人员”，也可以参加“工伤保险”了！苏州市区的“首单”，由一家外卖配送企业率先办理。

8月3日上午，在姑苏区社保中心服务“三合一”窗口，来自外卖配送企业的徐女士办理了苏州市区首个非全日制从业人员参加工伤保险的参保登记手续。

根据《关于推进非全日制从业人员参加工伤保险工作的通知》（苏人保工〔2020〕6号），非全日制从业人员参加工伤保险自2020年8月1日起施行。中心立即贯彻落实，积极响应劳动者就业创业首选城市建设，支持劳动者多渠道灵活就业。

8月6日上午，苏州一外卖配送企业在苏州市社会保险基金管理中心，为112名在职员工办理工伤保险参保业务。该单位表示，今后该企业员工的权益有保障了，也为单位减轻了用工成本，降低了用工风险。

制定出台非全日制从业人员参加工伤保险政策，是苏州市建设劳动者就业创业首选城市的一项主要内容，也是支持劳动者多渠道灵活就业的一项重要举措，更是企业降低用工风险的有力保障。到目前为止，全市已有7家企业为1270名非全日制从业人员办理了工伤保险参保登记手续，还有部分企业已向社保经办机构咨询政策及办理参保。对这项新政策，企业管理人员有什么想法？徐女士说，作为一家餐饮企业，非全日制从业人员较多，非全日制从业人员参加工伤保险之后，既保障了非全日制从业人员的合法权益，又在一定程度上解除了职工和家属的后顾之忧，进一步增强了企业的凝聚力和向心力。　　（朱佳亮）

高考少年遇车祸　意外发现骨畸形

“慢慢起来，不要着急，加油……”，在苏大附一院骨科沈少平主任医师团队和康复师的鼓励下，18岁的小秦（化名）慢慢坐起来，在家属和护士细心的搀扶下，慢慢地从床上站了起来。

6月11日，小秦一如往常，在家吃好早饭便骑电动车去学校上课。今年因为疫情的原因，高考推迟一个月，小秦不敢有丝毫懈怠，抓紧每一分钟复习功课。只是，经过一个路口时，突然一辆失控的汽车迎面撞向了小秦的电瓶车，躲闪不及的他瞬间被撞倒，头部着地，当即陷入昏迷……

小秦被救护车紧急送往当地医院，CT检查结果显示：右额颞头皮下血肿，未发生C2椎两齿状小骨骨折，车祸造成的皮下血肿问题并不大，小秦的父母长长地舒了一口气。可是，会诊的骨科医生却告诉他们：CT上发现的C2椎两齿状小骨畸形是一种极其危险的疾病，虽少罕见，这未来可能使人体内的定时炸弹，如不及时“拆除”，可能会导致患者突发呼吸、心脏骤停、死亡等严重后果。由于治疗难度较大，当地骨科医生建议小秦转诊至苏州大学附属第一医院骨科做进一步治疗。

据了解，正常人体颈椎由两部分组成：上颈椎和下颈椎。其中，第一与第二颈椎（又称寰椎与枢椎）椎管内就是人体中枢神经，是主管人体生命（如呼吸、心跳等）功能的指挥部。创伤、先天畸形等情况均可能对寰枢椎稳定产生影响。小秦所发现的齿状突游离小骨是导致寰枢椎不稳的先天畸形之一，它是指正常齿状突尖端具有光滑完整皮质骨边缘的小骨取代，与下方的枢椎椎体间没有骨性连接，从而导致寰枢椎不稳定和脱位。手术是治疗患者的根治手段，由于手术难度大且风险极高，过去只有北京上海等少数大医院才能完成。苏大附一院骨科在著名骨科专家唐天驷教授的指导下，在骨科主任杨惠林教授的领导下，骨科脊柱外科首席专家沈少平教授团队于上世纪末开始开展该手术技术研究，20多年来完成了数以百计的上颈椎畸形手术，取得了非常理想的疗效。

虽然至今没有一例失败的先例，但面对18岁的小秦，沈主任团队仍不敢有丝毫懈怠。团队认真分析了小秦的病情及影像资料，沈主任与麻醉医师马晓辉主任及负责神经监护的韦医生反复沟通制定了周密的手术方案，制定了一个适合小秦病情的个体化麻醉方案。决定在神经监护下为小秦实施O臂机导航下寰枢椎后路内固定融合术。

6月17日，手术如期开始。“切开，显露……”手术室内气氛严肃，整个团队配合默契，一切按计划进行。颈椎手术牵一发而动全身，特别是躺在床上的患者才只有18岁，好在沈主任对该类手术已是驾轻就熟，对手术中可能出现的问题了然于胸。

经过手术灯下2个多小时的战斗，小秦的手术顺利完成。术后，沈主任带领的医护团队为他安排了康复训练计划，帮助他、鼓励他尽早开始康复锻炼。功夫不负有心人，术后三天，小秦已能佩戴颈托下床自行活动，术后一周，顺利出院回家过端午节了。

（邢沈毅　李宗峰　肖佳）

“双学区房”广告名不符实　开发商被判赔偿1万元

“购买双学区房，[illegible]”“20年黄金教育期”“12年全程名校”……为了让孩子赢在起跑线上，许多家长不惜重金购买名校学区房，而这让人颇为心动的广告语，更加剧了家长们购房的焦虑，成为楼盘广告常用“必杀技”。然而，真实的情况可能与广告相差甚远。近日，苏州市虎丘区人民法院审结了一起商品房销售合同纠纷案件，判决被告房地产公司赔偿原告购房者1万元。

看广告购房，事与愿违

小丁与小刘均为外地来苏工作人员，相当重视教育的小夫妻一直以优质学区视为在苏州购房的最优先目标。“购买时看到，我们听信了开发商所谓‘双学区房’宣传，一下就动了心。”据小丁夫妻陈述，从他们第一次看房到签订合同以及最后交房的过程中，开发商一直声称“双学区”是其最大卖点，“业主可在第一辖区的实验中学和第二辖区的外国语中学（均为化名）作双向选择。”

“实验中学可是响当当的名校，再说房子属于第一辖区，孩子的小学也可以在该辖区就读。”正是朝着这样的教育规划目标出发，2013年10月，他们与开发商签订《商品房买卖合同》，购买了一套建筑面积130平方米，总价130万元的房子。

不过，在双方合同中，双方未将开发商关于学区的宣传及允诺内容载入，而且，该合同还在补充协议中约定：买受人已充分了解该房屋的规划内容……买受人同意该本房屋的现有状态及小区规划新安排至签本合同，周边小区、学校周围等所体现之房屋设计及小区规划仅作广告宣传，不作为合同的具体组成部分。

合同签订后，丁某夫妇如约支付了购房款，并于2015年2月办妥房屋产权登记。自此，他们便静候学校配套建设。然而接踵令人大跌眼镜：2015年4月到6月期间，公安局、教育局等部门均明确答复：该楼盘项目区划属于第二辖区，小学和初中施教区学校分别为二辖区小学校和外国语中学。

丁某夫妇这才意识到，他们所购买的房产根本不在实验中学的学区范围内，“女儿不仅读不到实验中学，连第一辖区的小学也没去念。”夫妇俩认为，开发商交付的房屋无法达到宣传中的双学区房，按照公认的市场行情，重点中学学区房的价格高于非重点中学学区的房屋，于是向法院起诉，要求判令开发商赔偿房屋差价2万元。

被告构成违约，原告亦有过错

经查明，在该楼盘当时的沙盘广告中，确实标明出现“双学区”字样。在楼盘网站关于该楼盘的宣传视频中，置业顾问也明确地介绍了外国语中学为双学区，业主可以双向选择”。2014年2月至5月间，在被告开发商微信公众号推送的文章中，也多次使用“双学区”“双学区房源”“优质名师学校群”“双学区、实验中学”等字样。

法院认为，商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，但是出卖人就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，应当视为要约。该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当视为合同内容，当事人违反的，应当承担违约责任。

本案中，原告与被告签订的《商品房买卖合同》系双方当事人真实意思表示，根据被告销售广告及宣传资料，普通购房人可自然得出涉案房屋属于实验中学施教区范围，其子女可在该校就读的结论，进而对其作出是否购买涉案房屋及涉案房屋价格的确定产生重要影响，所以应当视为要约。即使在双方未将被告关于学区的宣传及允诺内容载入《商品房买卖合同》，但该内容亦应作为合同的组成部分，双方均应受其约束。现根据相关文件，涉案房屋不属于实验中学学区范围，被告违反了合同约定，构成违约，应承担违约责任。

另一方面，本案的承办法官也指出，不动产属于家庭的大额财产，其首要功能是居住，为选择学区而选购住房的购房人不同于普通购房者，有理由相信其对当地的学区政策有着较为深入的了解，相对普通购房者而应尽到更高的注意义务。

“结合本案来看，首先，在苏州大市范围内，从未出现过某一小区属于不同学校学区、业主可自由选择就学的情况，对于被告所称的双学区宣传，购房者应有较高的鉴别与判断；其次，即使原告对此尚难作出较高的判断，其也应了解某小区是否属于某学校施教区范围并非由开发商决定，而是由政府教育部门决定，本着对自己负责的态度，原告也应向相关政府部门核实施教区划；第三，教育行政部门只有在小区建设完成交房，不动产办理登记后才会正式公布该小区的施教区划分，房屋销售过程中的学区广告具有巨大的不确定性。”因此，承办法官表示，学区选择并非本案房屋买卖合同的合同目的，原告主张因被告违约而作出购买涉案房屋的决定，自身也存在相应过错。

至于双方在合同附件中声明的补充条款，法院认为，上述约定作为出卖方提供的格式条款，形式上未采取足以引起购房者注意的方式对原告进行提示和说明，内容上排除了买方主要的权利，免除了自身义务，因而为无效约定。

鉴于原告主张的房屋差价损失没有证据证明，但是，被告的不当宣传和违约行为，引起了本案纠纷的产生。最终法院综合考虑双方的过错程度及合同的履行情况，判定被告赔偿原告损失1万元。

（赵延丽　史家静　余明）

《消费者周刊》编辑部地址：南京市中山东路132号　邮编：210002　苏州工作站地址：[illegible]路366号5楼　电话：(0512)68152762　(0512)68152767　邮编：215004　零售价：1.20元