

# 投诉较去年增长201%

## 海口发布手机分期消费提示

南国都市报5月15日讯(记者 蒙健)2026年1月至4月,海口市市场监督管理局共接收手机分期购买(租赁)相关消费投诉和举报196件,较去年同期增长201%。投诉量大幅攀升的背后,虚假宣传、费用不透明、未成年人非理性租机、隐形扣费、不合理违约金等乱象频发。针对当前突出的消费风险,5月15日,海口市市场监督管理局结合今年典型投诉特点,发布手机分期消费提示,引导经营者规范经营,提醒广大消费者理性避坑、依法维权。

海口市市场监督管理局提醒经营者,需依法履行义务,保障公平交易,不得设定不公平交易条件或强制交易,双方约定不得违反法律法规。同时,经营者应履行质量保障义务,保证手机符合质量标准,明确警示安全风险,主动接受监督、及时处理消费纠纷;需真实、全面披露分期业务的利率、期限、费用等信息,杜绝虚假诱导宣传,以通俗方式提示租赁风险。

针对消费者,监管部门提醒,选购手机应优先选择品牌授权专卖店、大型商场等正规门店,线上购买需选售后服务完善的知名平台及品牌旗舰店,并通过第三方支付平台付款。同时务必清晰区分“分期购买”与“以租代购”:前者付清本金及合理利息即可获得所有权,后者本质为租赁,需满足特定条件才可转移所有权。

其中,未成年人无资质办理租机、非理性超前消费是近期高发投诉类型,也是监管重点警示的风险点。无固定收入群体和未成年人判断力、履约能力有限,极易被“零首付”“低月供”话术诱导,陷入高额消费纠纷。

记者从投诉案例中了解到,有市民反映,其未成年孩子擅自与海南租机堂科技有限公司办理手机租赁服务,商家明知对方为未成年人、不具备完全民事行为能力,仍为其办理分期租机业务。合同标注总价超5000元,与孩子办理时了解的价格不符,孩子已支付600余元费用。家长掌握相关证据后多次联系商家,要求解除合同、停止租赁服务,始终协商无果。对此,市场监管部门特别强调,未成年人办理此类大额分期、租赁交易,必须经法定监护人同意,经营者不得违规接单,消费者及家属需格外看管,杜绝未成年人私自办贷、私自租机。

除未成年人消费乱象外,商家口头承诺不实、隐瞒额外费用,也是当前手机分期消费的主要陷阱。不少消费者在店员低价、低息话术吸引下办理分期,后续却被莫名增收各类费用。有市民投诉,其在海口某手机店分期购买手机时,店员宣称手机售价8500元,承诺一个月内提前还款只需支付500元利息。但消费者提交贷款申请后,商家临时变卦,告知除承诺利息外,还需额外支付1300元费用,前后说法不一、随意加价,严重侵害消费者知情权与公平交易权。

针对上述乱象,监管部门再次细化消费提醒。消费者事前务必仔细核算总还款额,确认是否包含利息、手续费等额外费用,坚决拒绝提前结清高额违约金等不合理约定;办理后将月供列入固定支出并设置提醒,避免逾期产生罚息和不良信用记录。同时,经营者应依法出具发票等凭证,严格履行“三包”责任,按规定或约定提供退货、更换、修

理服务,不得无故拖延或拒绝。消费者签订协议时需仔细阅读条款,重点确认费用构成、还款方式、所有权归属等关键信息;对格式条款中与自身有重大利害关系的内容,有权要求经营者明确说明,发现不合理条款可提出异议并留存沟通记录。

在催收规范与个人信息保护方面,海口市市场监管局要求,经营者需规范催收行为,不得侵犯消费者人格权,文明依法催收,审慎审核消费者还款能力。同时要依法收集、使用消费者个人信息,明示用途和范围并获同意,采取措施保障信息安全。消费者需增强个人信息保护意识,不泄露身份证、银行卡号等敏感信息,警惕平台过度索取权限。

此外,经营者收取首付款、预付款后,需按约定提供商品或服务,不得降低质量或任意加价;自动续费、展期需以显著方式提醒消费者,由消费者自主选择。消费者在线上办理业务时,需防范不明扣费风险,仔细阅读协议和弹窗提示,谨慎点击快捷办理按钮,避免不知情下开通附加付费项目。

海口市市场监督管理局特别指出,目前部分经营者为防范断供,会在手机中安装“MDM锁”(移动设备监管锁),该功能一旦被滥用,商家可远程锁死手机、要挟额外费用,甚至监控隐私、造成个人数据丢失,严重侵害消费者合法权益,是新型消费侵权隐患。

海口市市场监督管理局呼吁,经营者应严守法律法规,尊重消费者知情权和自主选择权;消费者应理性评估、诚信履约,珍惜个人信用。若遇消费纠纷,可先与商家协商,协商无果及时投诉举报,遭遇违法行为为立即报警。



## 二手电动汽车 续航缩水引纠纷

### 法院判定被告不构成销售欺诈

南国都市报5月15日讯(记者 林文泉)购买一辆二手电动汽车代步是个不错的选择,但购买的车辆仪表盘显示续航里程与实际续航里程存在巨大差异时,商家是否构成销售欺诈?近日,定安县人民法院审理一起二手电动汽车买卖纠纷案,法官理清事情来龙去脉,认为商家对车辆续航的描述非欺诈意义上的虚假承诺,故驳回买方的诉求。

原告通过某网络平台看到被告发布的某品牌二手新能源汽车售卖信息。2025年7月28日,原告向被告询问车辆满电实际续航里程,被告答复:“没具体算过,我今日从琼海到海口往返两趟,车子还有余电,之后在琼海充电15分钟,又直接开回了定安。”原告随即进一步追问:“我主要想了解满电跑高速能跑多少公里。你之前说满电跑琼海到海口一个来回还有电,当时还剩多少电量?充电15分钟是从百分之多少充到百分之多少?”被告回复称,“当时车辆跑到剩余30%电量时进行充电。”

2025年8月3日,原告联系被告实地试车,期间原告驾驶涉案车辆在定安城区行驶约5公里。随后,原告表示该车实际续航缩水太严重,不愿意购买,被告表示该车满电时仪表盘显示续航380公里,扣除30%电池保护电量,可用仪表盘显示续航266公里,可降价按13000元出售。

随后,原、被告签订《二手车过户协议》,协议约定车辆完成过户即视为原告认可车辆全部车况及现存瑕疵,涉案车辆最终以12900元成交。

同年8月7日,原告自行对车辆续航进行实测,满电从定安沿国道行驶至海口,电量消耗至33%,车辆实际续航107公里。原告认为涉案车辆实际续航与被告此前描述严重不符,其行为构成消费欺诈,因此向定安法院提出诉讼,要求被告向原告返还货款12900元,并将新能源汽车取回,并赔偿损失。

定安法院审理认为,本案的争议焦点为被告在出售涉案车辆过程中,就车辆续航能力的相关陈述是否构成欺诈。从被告陈述的内容与性质看,其行为不构成故意告知虚假情况;从原告的认识与行为看,其并未因被告的陈述而陷入错误认识,购买决定系基于自身审慎判断;从二手车交易的特性看,买方对车辆性能的合理波动应有一定预期。

综上,法院认为被告在销售过程中对车辆续航能力的陈述,可能不够精确,但本质上属于基于个人经验与公开信息的估算告知,而非欺诈意义上的虚假承诺。原告在缔约前已通过试驾、沟通获知了车辆状况并表达了续航疑虑,其购买意思表示真实、自愿。故被告的行为不符合法律规定的欺诈构成要件,原告主张被告欺诈并要求撤销合同的诉讼请求,依据不足,法院不予支持。

## “5·19中国旅游日”海南分会场活动明日启幕

# 邀你逐浪万宁

南国都市报5月15日讯(记者 丁文文)今年5月19日,是第16个中国旅游日。5月17日至19日,“5·19中国旅游日”海南省分会场活动将在万宁日月湾举行。活动以“向海而行,与浪相拥”为口号,向全球发出来自海洋的邀请函,全面拉开海南暑期旅游旺季序幕。

本次活动由海南省旅文厅、万宁市人民政府主办。5月17日晚,启动仪式将在万宁日月湾主舞台举行。活动现场将发布“5·19”旅游月专属优惠及暑期重磅惠民举措,为游客送上实实在在的福利。

活动期间,万宁日月湾将化身集“音乐、市集、科技、运动”于一体的沉浸式海洋生活社区,让游客全方位感受海岛度假的乐趣。

值得一提的是,依托全国最大人造浪池这一核心亮点,活动集中展示了海南冲浪旅游的新产品、新体验,充分体现了海洋旅游产品的迭代升级。在中旅逐浪度假区举办的“全‘浪’出击”趣味赛,招募万宁各大冲浪俱乐部进行冲浪大比拼,成为本次活动最具互动性



活动海报。(主办方供图)

和传播力的亮点环节之一。

为进一步刺激旅游消费,海南省旅文厅联合各市县及企业推出70余场文旅体活动及多重优惠,全面预热暑期旅游市场。

即日起至9月30日,全国游客可通过“酷游海南”小程序或云闪付APP领取3000万元“机票+”消费券;全省推出12条高质量海洋旅游产品线路,轻轻松

启深度玩海之旅;持亚沙会门票还可享“票根经济”专属优惠。

万宁市联动石梅湾、日月湾两大湾区,整合高端酒店、A级旅游景区及免税店资源,推出覆盖“住、游、购、娱”的全链条暑期优惠。

此外,“海南人游海南”26项岛民专属优惠同步释放,诚邀四海宾朋共赴清凉一夏。