

商家落实国补政策有待规范

中消协发布2024年消费投诉热点分析

新华社记者赵文君

中国消费者协会6日发布2024年全国消协组织受理投诉情况分析。从消费者投诉热点看,部分经营者在商品质量、营销和服务等方面存在问题,如部分商家落实国补政策不规范、“车辆统筹保险”投诉激增、“先学后付”隐患多……不仅损害了消费者的合法权益,也暴露了监管的短板。

部分商家落实国补政策不规范

消费者马先生于2024年12月16日,在某电商平台某品牌自营旗舰店支付8599元(原价为8999元,使用400元国家补贴)购买了一部手机。12月22日发现同款手机在其购买价格基础上降价700元,消费者按照平台客服要求重新下单价格为7899元(原价为8999元,使用400元国家补贴和700元平台优惠券)。消费者要求价格保护,但平台以新订单使用了400元国补为由,只支持价保300元。消费者投诉后,通过消协与商家进行了和解,在价保300元基础上,另行补偿400元差价。

据中消协介绍,部分商家先抬高价格,再用国补优惠吸引消费者。消费者购买了国补商品后发现价格大幅下降,要求补差价,但被商家以“国补商品不参与价保”为由拒绝。有的商家未按承诺时间发货,或者以库存不足为由强制取消订单,导致消费者国补资格丧失。

中消协建议,相关部门进一步明确补贴政策细则,细化国补商品的价格计算规则,防止商家虚高定价或通过涨价等方式套补,侵害消费者利益。监管部门可重点加强对补贴商品价格的监测,对参与国补商品的价格波动进行动态监管,及时发现异常涨价行为。

“车辆统筹保险”投诉激增

消费者林先生称,在手机上看到某运输安全统筹服务有限公司发布的车险服务广告,该公司工作人员

冒充知名保险公司,以可购买汽车商业险为由诱骗其通过二维码进行付款。付款后消费者收到的合同显示是统筹服务,并非正规的商业险保单。

据介绍,中消协近期接到大量消费者投诉,反映一些“汽车服务公司”以保险公司名义对外销售“统筹保险”,冒充知名保险公司,将“统筹保险”包装成正规商业保险,消费者付款后才发现保单并非由正规保险公司出具,“统筹保险”公司客服电话无人接听、业务员失联,出险后只能到指定修理厂,面临赔付难等问题。消费者发现问题后要求退款,却遭遇商家拖延或拒绝。即使合同未生效,消费者提出退款时仍被收取高额手续费。

中消协有关负责人表示,销售车辆统筹业务的公司并非保险公司,其公司名称一般为“汽车服务公司”或“运输服务公司”,注册时也无需保险监督管理机构批准。此类公司的风险补偿能力及资金安全性相对较低,存在理赔难度大、跑路风险高等多重风险,建议消费者谨慎识别,避免选择此类产品。

“先学后付”隐患多

消费者孙女士称,2024年12月,广州某咨询有限公司诱导其签订“先学后付”分期付款技能培训课程合同,客服称报名时只需要交纳100元预定金,下个月才开始支付学费。事后,孙女士才发现在不知情的情况下被办理了贷款。

据了解,一些职业技能培训机构以“先学后付”的名义,诱导消费者未充分了解借款条款情况下办理“消费贷”。部分网购平台设置为默认勾选,并自动成为后续付款方式,且关闭步骤复杂。

中消协有关负责人表示,培训机构应明确告知消



消费投诉热点 新华社发 朱慧卿 作

费者相关条款和风险,网购平台应加强身份验证、支付安全等,避免因误操作引发纠纷。建议监管部门加强对培训和电商行业相关业务的监管,确保其透明公平经营,防止侵害消费者权益。新华社北京2月6日电

商务部: 消费市场平稳开局 春节消费亮点突出

新华社北京2月6日电(记者唐诗凝、谢希瑶)商务部新闻发言人何咏前6日说,今年春节假期,全国消费市场年味浓、人气足、销售旺,商品消费亮点突出,服务消费活力十足,消费场景拓展创新。据商务部商务大数据监测,节日期间全国重点零售和餐饮企业销售额比去年同期增长4.1%,消费市场总体实现平稳开局。

在当天召开的商务部例行新闻发布会上,何咏前介绍,节日期间,食品、年俗商品、绿色智能家电、手机、平板等商品热销,重点监测零售企业家电、通讯器材销售额同比增长10%以上。聚餐、旅行、观影、看剧等服务消费需求集中释放,重点监测餐饮企业营业额同比增长6.2%。冰雪游、文博游等热度不减,春节假期国内出游总花费6770亿元,同比增长7.0%;国内出游5亿人次,同比增长5.9%。春节档电影票房达95.1亿元,创历史新高。商旅文体健加快融合,数字化、沉浸式、互动式消费场景受到青睐。

今年春节假期,各地商务部门结合地方特色举办新春集市、网上年货节、老字号嘉年华等形式多样的消费促进活动,营造浓厚节日氛围,激发节日消费活力。黑龙江抓住亚冬会举办契机,组织开展“欢腾亚冬 嗨购龙江”系列促消费活动;四川举办“年味天府·气象万千”百家商圈联动贺新春消费月,满足群众多样化消费需求。

“我国消费市场韧性较强、潜力大、活力足,回升向好的基本趋势没有改变,随着消费品以旧换新政策加力扩围,各类消费促进活动有序开展,一季度消费市场总体将继续呈现平稳增长态势。”何咏前说。

预防流感重症 监测这项指标很重要



春节期间,中南大学湘雅二医院重症医学科的医师救治一名流感重症患者。 新华社发

新华社长沙2月6日电(记者帅才)冬春交替季节,流感等呼吸道疾病高发。重症医学科医生提醒,老年人、有心脏病、慢阻肺病的患者感染流感后要警惕发生并发症,预防重症发生,积极监测血氧饱和度这一项重要指标。

中南大学湘雅二医院重症医学科副主任医师徐敏介绍,血氧饱和度是衡量血液中氧气含量的重要指标。血氧饱和度的正常范围是95%到100%。血氧饱和度低会出现呼吸困难、心跳加速、头晕、意识模糊、口唇发乌甚至心脏骤停。当流感患者发现血氧饱和度低于94%时,要引起重视并就医。

徐敏告诉记者,有不少人习惯在家用指脉氧仪来监测血氧饱和度。指脉氧仪的监测结果与动脉血氧饱和度的误差一般在2%左右,大多数情况下还是可靠的。为了提高准确性,应选择质量较好的产品,使用时应确保手指温暖、清洁手指、避免抖动。

湘雅二医院重症医学科副主任医师吴晨方提醒,一些有基础疾病的老年患者感染呼吸道疾病后,容易发生“沉默的缺氧”,血氧饱和度下降了,自己却不知道。家人要积极帮助其监测这项指标,如果显示血氧饱和度低于94%,或有明显呼吸困难、意识模糊、高热不退等情况,提示可能发生并发症,应尽快送老人就医,以免发生严重缺氧,导致器官不可逆的损伤。

湘雅二医院重症医学科副主任医师余波提醒,一些症状较重的流感患者可能出现头痛,可以在医生指导下科学服用布洛芬等药物,如果出现严重头痛甚至头痛欲裂,要警惕是否发生缺氧性头痛。

2024年全国公安机关打掉网络赌博平台4500余个

新华社北京2月6日电(记者熊丰)记者6日从公安部获悉,2024年,全国公安机关共侦办涉跨境赌博及关联案件7.3万起,打掉网络赌博平台4500余个,摧毁多个境外特大赌博集团在我境内的招赌吸赌网络和地下钱庄等非法资金通道,进一步巩固了对跨境赌博活动的压倒性态势。

一年来,全国公安机关针对45起重大跨境赌博案件开展4波次集群战役,抓获违法犯罪嫌疑人11000余名。重庆公安机关经过3年的缜密侦查和案件侦办,彻底摧毁了长期盘踞非律宾向我境内招赌吸赌的“DC”赌

博集团。中国警方不断深化国际执法合作,持续推进与有关国家联合执法行动,最大限度挤压涉我跨境赌博犯罪空间。

公安机关会同有关部门,强化协同配合,深入推进跨境赌博旅游目的地“黑名单”等制度,强化涉赌资金链、技术链等全链条治理措施,取得积极成效。同时,各地各部门强化宣传教育,通过多种方式深入揭批赌博“十赌十骗、十赌十输”的害人本质,及时跟进曝光跨境赌博犯罪最新手段,有力提升了全民识赌拒赌反赌的意识和能力。