中消协发布二〇二三年十大消费维权舆情热点

□ 新华社记者 赵文君

中消协15日发布2023年十大消费维权舆情热点。这十大消费维权舆情热点涉及：

——电商主播言行不当引发投诉。个别主播团队抓住部分网友猎奇和“审丑”的心理，以女主播披头散发、装疯卖傻作为“节目效果”完成带货。还有一些主播与团队成员“打配合”，利用销售数据、直播弹幕、互动方式等诱导消费者下单购买商品。

——民宿经营者被曝“涨价退单”“虚假地址”。有消费者称其提前预订好的民宿遭到经营者以房租到期、重新装修等多种理由“退单”，实则是经营者想大幅涨价重签订单。有消费者发现，有的民宿在在线旅游平台上的地址并不准确，预订时定位为地标建筑旁，实则是在郊区；有的经营者要求下单以后才告知详细地址，消费者抵达后才发现实际环境与此前预订的民宿货不对板，落入消费“陷阱”。

——餐饮商家不明确收费标准及服务内容。有消费者称“一份价格不到18元的麻辣烫，包装费就要6元”，直呼遇到外卖包装“刺客”。个别连锁餐饮品牌使用厨师现场做菜的宣传图片，实际上是预制菜。还有部分餐饮商家要求消费者在扫码点餐时，必须关注公众号、授权向餐企提供个人信息。

——“研学游”“低价游”欺骗诱导暗藏陷阱。一些机构开办的研学旅游团存在货不对板、流于形式、价格虚高，以及安全风险保障不到位等问题。一些旅游团存在“不合理低价游”问题，尤其是针对老年群体打出“低价游”“养生游”等旗号，暗藏诈骗陷阱。

——车企售后服务停摆引发车主担忧。2023年10月，威马汽车出现“网络服务停摆”，导致车主无法正常使用，虽然后续修复了网络服务，但车主的恐慌情绪并未消除。由于新能源汽车多为定制化智能设备，不具备通用性，车企一旦陷入经营困境，车主的售后服务就会面临重重障碍，乃至陷入售后无门的困境。

——第三方测评“跑偏”干扰消费者。中消协对12个互联网平台共计350家第三方测评账号进行体验式调查后发现，缺乏测评标准的主观性测评多，涉嫌商测一体、以商养测、虚假测评等问题。这类“变味”的第三方测评，非但不能帮助消费者作出正确判断，反而影响了正常的市场秩序，给消费者造成严重干扰。

——知名品牌触碰食品安全底线。“深圳一消费者投诉在某品牌奶茶中喝出三个标签”，某品牌火锅被博主曝出卖“假羊肉卷”，而商家在出现问题后，仅以一纸声明即息事宁人，难以获得消费者认可。

——共享按摩椅及共享充电宝消费体验不佳。有关共享按摩椅、共享充电宝等共享设备经营方在运营、管理上不到位，消费者对“捆绑消费”不满。一些共享充电宝商家存在“好借难还”问题，如“虚假归还点”“充电宝归还失败3天后被扣99元”。

——“生鲜灯”改变商品外观误导消费者。一些商超及农贸市场商家利用“生鲜灯”给不新鲜、有瑕疵的农产品“美颜”误导消费者购买。市场监管总局发布食用农产品市场销售质量安全监督管理办法，给出明确回应，禁用“生鲜灯”给生鲜商品“美颜”。办法实施后，全国各地商超、市场陆续实现了“生鲜灯”的替换，保障了消费者的知情权、选择权。

——精装房偷工减料引发业主维权。有业主收房时发现，所谓的精装房不仅装修质量不及预期，甚至连水、电、地暖都无法正常使用，出现严重的漏水、墙皮开裂、地板空鼓等问题，感叹“交房变成维权的开始”。

中消协有关负责人表示，梳理2023年十大消费维权舆情热点，主要表现为三类问题。诱导消费、食品安全隐患等顽疾有所“抬头”；消费者“明明白白消费”的诉求未得到满足；部分经营者回应消费者维权诉求时，只急于平息一时的舆论风波，却没有拿出改进的实际举措。

中消协建议，保护消费者权益，要有力回应消费者惩治侵权商家的诉求，还需着重警惕相关事件所暴露的风险漏洞，形成监管合力，为提振消费创造良好环境。

（新华社北京3月15日电）

■新华视点■

追踪预付卡消费纠纷频发背后的三大问题

□ 新华社“新华视点”记者

预付卡里的充值资金缺乏安全保障，一直是消费者投诉的热门问题。近年来，为解决预付式消费纠纷频发，全国各地纷纷出招治理。这些举措收效如何？还有哪些问题需要解决？“新华视点”记者进行了调查。

问题有待化解 新华社发 曹一 作

预付消费纠纷频发 各地出招加以治理

不久前，广州多家美吉姆早教门店陷停业风波，不少消费者在没有得到通知的情况下发现机构暂停营业，无法与负责人员取得联系。一名消费者反映，仅广州美林天地商场的美吉姆门店，就有近300人遭遇退卡难，一些人的充值金额少则数千元，多则一两万元。

预付卡经营模式被广泛应用于运动健身、美容美发、教育培训等领域。2023年就有一兆韦德、梵音瑜伽、全力以赴篮球学院等陷入爆雷风波，不少消费者和员工的财产安全受到侵害。

为防范预付资金被挪用、经营者卷款跑路，近年来，各地纷纷推出一些举措，加强预付消费监管。

山西、深圳等地在相关地方性法规中加强预付式消费者权益保护。比如，今年1月1日起施行的《深圳经济特区消费者权益保护条例》，有五个条款涉及预付式消费问题；条例鼓励运用区块链技术，通过数字人民币支付、第三方资金监管、第三方担保、商业保险等方式，为预收款存储、消费、使用提供保障。

一些地方通过第三方公共服务平台加强对资金的存管保障。比如，浙江省宁波市去年3月正式上线“放心充”消费服务平台，预付资金的存入和支取都设有技术关卡，消费者实际产生消费并确认核销后，平台存管资金才会划拨给商户。消费者申请退卡时，由平台方确认退款金额并经经营者认可后，存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份针对当地预付式消费活动中存在的突出问题，加强了对这一领域的监管。比如，北京下发通知规定，备案经营者接受管理的预收资金为不低于上一季度末预收资金余额的40%。江苏省体育局、市场监管局等联合下发通知要求，体育健身企业发行的不记名预付卡面值不得超过1000元，记名预付卡面值不得超过5000元。

也有一些地方强化对企业的风险排查。《2023年度上海市单用途预付消费卡管理工作要点》提出，针对存在预收资金未足额存管等违规情形的发卡经营者定期开展风险排查工作。

顽疾仍有待化解 几大问题值得关注

受访专家表示，从近两年曝光案例来看，预付卡问题依然多发。防止资金“打水漂”，还需防范商家三个问题。

——用破产清算冲销债务。有受访者表示，有些商家动机不纯，明知经营不善，依然大量出售预付卡，并通过破产清算冲销债务。

“如果商家破产倒闭，消费者的预付款可能无法追回。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，如果企业爆雷、破产清算，机构需优先清偿破产费用和债务，补发职工工资、保险和相关税费。给消费者退钱时，破产清算资金早已所剩无几。

——缩短有效期，剩余资金“概不退还”。商务部制定的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，记名卡不得设有效期，不记名卡有效期不得少于3年。而宁波市2023年对全市预付式消费情况进行定量调查发现，有15%的门店在销售时明确告知体验人员使用有效期仅为一年。中国消费者协会日前发布的《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》也指出，很多经营者为其发放的单用途卡设定了一年或两年的有效期，且到期后拒绝为消费者办理延期，违反了相关规定。

宁波市消费者权益保护委员会相关负责人说，商家缩短预付卡有效期，用“有效期过，概不退款”的伎俩，将未消费的预付款据为己有。“有的在前期办卡时只宣传折扣，没明确预付卡使用条件、范围、期限，消费者要求退卡时，被经营者以消费者违约为由拒绝。”甘肃省消费者协会副秘书长梁方说。

——预付款“暗度陈仓”躲避备案。北京等地要求，经营者发行预付卡超过一定数量应向行业主管部门备案，以方便对经营者备案和预收资金存管进行一体化管理，明确备案作为预收资金存管的前置条件，实现备案即资金存管。

但近两年，有商家用新的违规招数躲避备案和监管。梁方说，当地投诉案例中，有店家要求消费者通过两种及以上支付渠道分笔付款。一笔打到备案账户，另一笔打到外地私人账户，以“账外收款”的方式逃避监管。“有的商家只需在手机上开一个预付端口，绑定手机号、微信号即可实现预付功能，无法通过报备实现监管。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任盘和林说。

多措并举 让预付式消费更趋安全合理

《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》建议，进一步完善相关立法，通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方式，全面、系统地规范预付式消费，推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

中国政法大学民商经济法学院教授焦海涛说，《单用途商业预付卡管理办法（试行）》虽然有预付卡备案和银行资金存管等规定，但制度仍有一些需要完善的地方。比如，监管范围较窄，一些发卡企业不在监管范围内；资金存管制度适用对象有限，仅对规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业提出要求。

根据消费者权益保护法，商家未如约提供商品或服务，应按消费者要求履约或退回预付款。对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说，该条规定以假定商家诚信为前提，若商家唯利是图，拒不履行退款义务，消费者的退卡权仍难以得到保障。

“目前一些部门、地方出台的规章、规范性文件立法阶位低，而且零碎分散，建议尽快出台全面规制预付式消费模式的专项立法。”徐海燕说。

发卡企业破产时，如何保障消费者享有预付资金取回权？徐海燕说，立法时可考虑规定，在企业破产时，预付卡内余额不纳入破产范围，消费者有权在企业破产清算前足额取回预付资金。

此外，要提高预付式消费模式经营企业的准入门槛。盘和林说，可充分考虑商家消费纠纷投诉记录、企业及其法定代表人的诚信记录等，设定法定门槛，支持征信好、讲诚信的企业采取预付式经营模式。

“对存在违规行为、主观逃避监管、恶意透支预收金、挪用大额预付款、降低商品和服务质量、经常歇业的企业，要及时暂停其收取预付款的主体资格，除非其提供与预付款金额相当的保证金并缴入监管部门指定的托管银行账户。”徐海燕说。

及时有效的预警措施，可以帮助消费者避险止损。专家建议，以市场监管部门为主，其他部门协同配合，建立信息共享、快捷高效的协同监管机制，推动联合整治。

（记者梁军、翟翔、顾小立、王存福）

（新华社北京3月15日电）

俄罗斯总统选举投票正式开始

新华社符拉迪沃斯托克3月15日电（记者陈畅）位于俄罗斯领土最东端的堪察加边疆区、楚科奇自治区等地的投票站于当地时间15日8时开放，2024年俄总统选举投票正式开始。

据俄中央选举委员会公布的数据，约有1.1亿俄罗斯公民具有选举权，其中超过180万人常年居住在国外。俄为此次选举设立了9万多个投票站，各投票站分别于当地时间15日至17日的8时至20时开放。

俄罗斯地跨多个时区，堪察加边疆区和楚科奇自治区等是最早开始投票的地区，位于俄领土西端的加里宁格勒州的投票站开始投票的时间最晚。

在俄罗斯一些偏远和交通不便地区、边防哨所、远洋轮船以及部分境外地区，总统选举投票已于2月25日至3月14日提前举行。此次选举首次引入远程电子投票方式，20多个地区的选民可在1月29日至3月11日递交远程电子投票申请。

共有4名候选人参加此次总统选举，包括俄现任总统普京、俄自由民主党的斯卢茨基、俄联邦共产党的哈里托诺夫和俄新人党的达万科夫。

根据俄总统选举规则，在选举中获得50%以上选票者当选总统。如果候选人有两名以上，而其中任何一人都未能当选，中央选举委员会将宣布对得票领先的两名候选人进行第二轮投票，在第二轮投票中得票高者当选总统。俄中央选举委员会将不晚于3月28日确认此次总统选举结果，并在选举结果确认后3日内予以公布。

（参与记者：刘恺）

拜登反对日制铁公司收购美钢铁公司

新华社华盛顿3月14日电（记者熊茂伶）美国总统拜登14日表示，反对日本制铁公司收购美国钢铁公司。美国媒体认为，拜登此举意在争取摇摆州工人选民对其竞选连任的支持。

拜登当天在一份声明中表示，他会维护美国钢铁工人的利益。美联社报道说，拜登已将美国制造业的恢复作为寻求连任的核心议程。

日本制铁公司去年12月宣布，计划收购美国钢铁公司。美国钢铁公司总部位于宾夕法尼亚州，这是2024年总统选举的摇摆州之一。

拜登经济团队此前表示，美国外国投资委员会将对这笔收购进行“认真审查”。

美国前总统特朗普也曾于1月底表示反对这项交易。特朗普担任总统期间在钢铁行业和其他制造业领域采取了激进的保护主义政策。

拜登和特朗普12日各自锁定2024年总统选举民主党总统候选人提名和共和党总统候选人提名，两人近日的保护主义言论也意在争取更多选票。

《华尔街日报》日前报道说，美国的保护主义倾向让欧洲盟友感到失望。欧洲官员认为，无论拜登和特朗普的再度对决结果如何，美国的经济政策都已朝着不利于欧洲的方向倾斜。

家电服务业行业标准化技术委员会成立

新华社北京3月15日电（记者邹多为）我国家电服务业行业标准化技术委员会（以下简称标委会）日前在北京成立。标委会的成立，标志着我国家电服务业行业标准制修订流程更加规范，标准化工作机制更加完善。

根据相关公告，标委会由商务部批准成立，主要负责家电服务业行业标准化工作，秘书处由中国家用电器服务维修协会承担，由商务部服务贸易和商贸服务业司负责业务指导。

商务部服务贸易和商贸服务业司二级巡视员朱光耀表示，要深刻认识标准化工作对推动家电服务业高质量发展的重要意义，以标委会成立为契机，积极提升家电服务业标准化水平，以标委会建设为抓手，有效加强行业标准化建设工作。

标委会主任委员刘松表示，成立标委会有助于实现标准与产业深度融合发展、推动家电服务业标准化工作迈上新台阶、规范家电服务业行业管理。标委会顾问郭赤兵从标准体系范围、构建原则、类别划分等方面对家电服务业标准体系进行了解读。

■广告