



## 省消保委发布2023十大消费提示

### 旅游、出行、直播购物……

# 这些消费陷阱多提防

今天是第41个3·15国际消费者权益保护日。3月13日,陕西省消费者权益保护委员会发布2023十大消费提示:谨防旅游、出行、家政服务、直播购物等消费陷阱。

#### 1 旅游消费升温快 合理规划安心游

今年以来,旅游市场快速回暖,旅游产品、服务投诉开始增多。省消保委提醒消费者在出游前应合理规划,选择口碑较好的正规旅行社或网络平台订购旅游产品,特别提醒老年消费者需警惕各类“低价游、免费游、康养游”骗局,谨防养老诈骗。

#### 2 食品餐饮系民生 留存凭证好维权

“雪糕刺客”“天价菜”等热词自去年以来频频登上热搜,其中反映出的价格虚高、未明码标价、质量参差不齐、分量不足等问题,引发消费者担忧。提醒广大消费者购买食品、外出就餐选择证照齐全的正规场所,索取并保留消费凭证,一旦发现商家存在违反食品安全规定、价格欺诈等行为,及时投诉举报。

#### 3 出行消费需求热 线上订房多留意

出行住宿需求快速上涨,线上订购量明显增加,其中存在的大数据“杀熟”、退改签手续繁琐费用高、宣传与实际不符等问题侵害消费者权益。提醒消费者订购前可在不同平台对价格、房型、退订条件等进行对比,详细了解后再做选择,预订成功后与商家联系确认,并将预订页面、退订规则、服务承诺等信息截图保存。

#### 4 心理咨询投诉增 营销宣传勿轻信

过度营销、诱导消费、不公平格式条款,咨询内容和效果不符合约定,情感咨询服务不规范等问题成为投诉热点。建议消费者在选择心理咨询机构时应事先了解其资质证照、口碑评价、售后服务等情况,尽量选择先体验后消费,优先考虑按次付费模式,不轻易大额充值付费。此外,在面对“专业证书”等营销宣传时消费者需保持警惕,切勿盲目轻信。

#### 5 预付消费退款难 大额支出需谨慎

近年来,预付式消费一直是消费者投诉的“重灾区”,其中退款难问题尤为突出。未签合同或合同约定模糊、格式条款限制消费者权利、经营者拒绝解决或有意设置退款障碍甚至失联、跑路等是造成退款难的主要原因。建议消费者谨慎选择大额、长期预付消费,服务内容、退费规则、商家口头承诺、优惠等与自身权益相关的重要事项要落实到书面合同中,确保维权有据。

#### 6 个人电商藏陷阱 细查明辨防掉坑

部分个人电商利用各大电商平台将消费者引流至企业App或引导消费者私下交易,采用虚假发货、虚构物流信息等手段完成交易后失联,消费者维权难度大。提醒消费者购物时增强辨别意识,优选经营规模较大、信誉等级较高的正规网络交易平台及店铺下单,谨防落入消费陷阱。

#### 7 家政服务纷争多 全面了解再签约

去年以来,家政服务领域合同违约、服务不佳、售后纠纷等成为消费者投诉热点问题。此外,夸大虚假宣传、家政私约维权难问题也不容忽视。建议消费者选择家政服务时,要通过多渠道进行了解和对比,选择证照齐全、口碑良好、规模较大的家政公司,不轻信家政中介的各类宣传。签订合同时,要对服务人员、时间、项目、收费标准以及双方权利义务等条款进行细化约定。

#### 8 直播购物勿冲动 正规平台是首选

部分直播间存在商品质量差、货不对板、夸大虚假宣传、售后无保障、退换货难,诱导私下交易维权难等突出问题。建议消费者选择正规电商平台和信誉较好主播,在平台官方链接内下单,不盲目相信“直播测评”和各类优惠促销话术,谨慎通过直播购买售价昂贵的珠宝首饰、奢侈品等,按需理性消费,并留存视频、交易凭证等证据,便于出现问题后维权。

#### 9 数字藏品新浪潮 理性消费莫跟风

数字藏品在近年来受到消费者的追捧,但商家不发货、不退款甚至失联,虚假宣传、炒作哄抬价格,消费者个人信息遭泄露等乱象频发。建议消费者应理性看待数字藏品收藏投资热,在不了解行业的情况下不盲目购买,购买时尽量选择主流、用户基数大的正规平台,并注意要有收藏证书、区块链识别码等信息,识别抵制借数字藏品投机炒作诈骗行为,如发现平台或商家存在相关违法违规行为,要留存证据及时投诉举报。

#### 10 付费会员套路多 服务提质是根本

付费会员制成为当前各大电商和视频平台的发展新模式,但推出以来却屡被诟病割会员“韭菜”:智能电视平台“套娃式”收费,视频平台限制会员权益,解除需购买更贵增值服务;会员续费不提醒或提醒不到位,被默认“自动续费”等套路不断。建议消费者在购买会员服务前需了解会员权益内容,对于模糊表述要与客服确认。本报记者 刘强

## 陕西设立消费维权服务站6849个

### 及时快捷化解消费矛盾

本报讯(记者 刘强)近日,省政府举办消费环境建设情况新闻发布会,省市场监管局副局长刘蓬勃介绍2022年全省消费环境建设情况。目前,我省共设立消费维权服务站6849个,及时快捷化解消费矛盾。

“2022年以来,陕西省消费者权益保护暨放心消费创建工作取得明显成效。根据第三方机构测评,全省消费环境总指数为86.36,消费环境整体状况良好。从各分项指数结果看,安全放心指数排名最高。相比2021年,上升幅度最大的为维权放心指数,价格放心指数和质量放心指数分别下降了1.81和0.19,消费环境等级均保持不变。”刘蓬勃说。

据了解,2022年,陕西畅通投诉举报渠道,完善消费纠纷多元化解机制,维权效能进一步提升。数据显示,全年陕西省市场

监管局12315投诉举报指挥中心实施“7×24小时”全天候人工接听,受理投诉举报咨询78.98万件,为消费者挽回经济损失7713万元。陕西银保监局加强与省银行业协会、保险行业协会联动,指导上线陕西银行业金融消费纠纷调解系统。

同时,陕西省共设立消费维权服务站6849个,及时快捷化解消费矛盾。省市场监管局积极推进消费纠纷在线解决机制建设,发展消费纠纷在线解决企业329家。

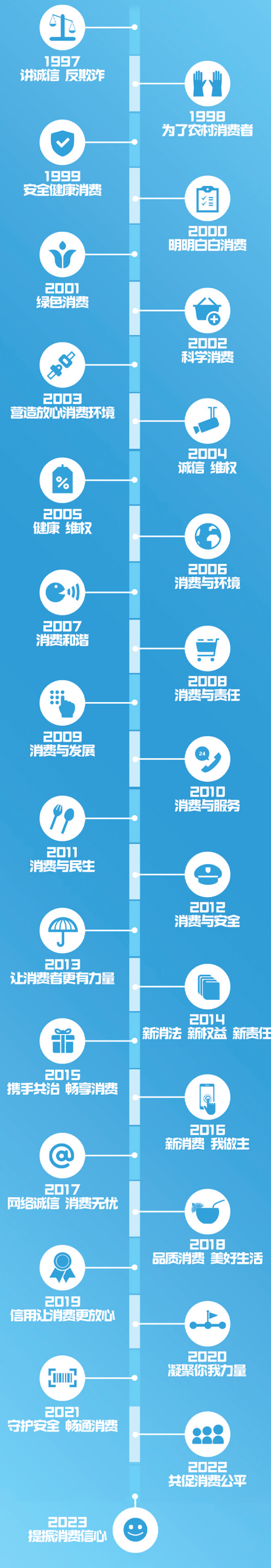
此外,陕西持续开展放心消费创建,方式内容进一步拓展。修订出台《陕西省放心消费示范创建活动管理办法(试行)》。截至2022年底,全省创建放心消费示范单位达2.52万余家。11个市启动了线下购物“七日无理由退货”工作,共有4000余家实体店积极参与。同时,严厉打击违

处违法行为,针对消费领域重点问题,加大专项整治力度,消费环境进一步优化。

刘蓬勃表示,下一步,陕西将继续推进消费维权机制建设,保护消费者合法权益。开展放心消费创建提质行动,积极改善消费环境。加大培育力度,鼓励与消费者密切相关的生产经营单位,特别是景区、特色街区、核心商圈、龙头市场、特色产业等消费密集场所参与创建,继续推动线下购物“七日无理由退货”活动。

除此之外,陕西将加大消费领域监管力度,切实维护市场秩序。强化房地产市场监管,重点检查企业违规销售等扰乱市场行为。加强交通运输行业监管,推动网约车、共享单车等新业态规范发展。并加强网络、信息通信监管,依法查处网上虚构交易、网络传销等违法违规行为。

## 盘点历年 消费维权年主题



## 教育部公安部发布 防范校外培训退费诈骗提示

### 退款时需额外付费的均为诈骗

据《法治日报》近期,有不法分子通过伪造教育部办公厅公文、冒充相关机构工作人员等方式,以校外培训退费名义实施诈骗犯罪,危害严重。为切实维护人民群众合法权益,教育部校外教育培训监管司与公安部刑事侦查局联合发布关于防范以校外培训退费名义实施诈骗的预警提示。

提示强调,接到自称校外培训机构工作人员主动退费的电话时,一定要保持警惕。相关政策要以政府部门官方网站发布的信息为准,不明事项可向教育、公安等行政部门核实。不轻信来历不明的文件、电话和短信。

正规退费流程一般会以原路返还的形式返还本人缴费账号,凡是退款时要求额外支付费用的,都是诈骗。如有疑问,应及时

拨打110或有关培训机构主管部门电话求助咨询,如发觉上当受骗,应立即向公安机关报案,尽量减少损失。

据介绍,2022年,一些学生家长在校外培训机构捆绑销售、充值赠送等促销手段的诱导下,超时段、超限额支付培训费用,带来“卷钱跑路”“退费难”风险,全国消协组织受理教育培训服务投诉近7万件,高居服务类第三位。

对此,2023年,教育部、中国消费者协会将会同相关部门开展校外培训“平安消费”专项行动,进一步规范培训收费行为,强化校外培训预收费资金监管,加快校外培训消费纠纷化解,加强消费教育指导,严肃查处学科类“隐形变异”培训,切实维护学生及家长合法权益。

## 用

### 市场监管总局聚焦 百姓关心关注消费品

## 发布电动平衡车等产品消费提示

据新华网 市场监管总局3月13日发布电动平衡车等5类产品消费提示,聚焦百姓关注的消费品,加强产品质量安全监管,切实维护消费者合法权益。

选购电动平衡车,应选择产品外壳材料平整,连接部件间无明显间隙,固定件牢固的产品;尽量选择近期生产的产品,生产日期过长的产品其电池容量将有所衰减;购买前仔细检查电动平衡车的控制调节部件,并在试用时检查产品加速、减速、停止等运动操作。

选购婴童游泳圈,应注意游泳圈上标注的适用年龄、圈围、能承受的最大体重、安全警告等信息;注意查看游泳圈外观是否存在锐利或粗糙部分,以免划伤或磨破皮肤;检查产品接口并轻微拉扯,避免发生漏水;通过触摸感知产品的厚度,尽量购买材质较

厚的游泳圈;避免购买颜色模糊、印染界限不清或者通过简单摩擦色脱色,有异味或其他刺激性气味的产品。

磁力球是带有磁性的小球,可以利用磁性相互吸引、排列组合成各种图案和形状,大多部件小、磁力强,易被儿童误吞或吸入,建议不作为儿童玩具选购。

选购电动足浴盆,要检查外观是否光洁平整无明显毛边,紧固件不应松动,底座脚垫不应脱落,操作面板按钮应牢固不起翘,建议优先选购插头带防漏电功能的产品。

选购轨道插座,要查看产品是否有CCC强制性产品认证标识,建议选择插座模块和轨道线板之间为金属接触方式的产品,其导电更稳定,可安全承受额定功率;尽量选购有总控开关、漏电保护器,以及儿童安全防护装置的产品。

## 中消协等 8家机构联合倡议

### 线上点餐推出“菜量自动提醒”功能

据《北京日报》 为有效制止餐饮浪费行为,3月13日,中国消费者协会联合中国饭店协会、中国营养学会、中国焙烤食品糖制品工业协会、中国包装联合会、中国连锁经营协会、中国互联网协会、中国电子商务等7家行业协会、学会、商会共同发出“厉行节约经营者有义务,反对浪费消费者有责任”倡议。同时,倡议鼓励有条件的平台和餐饮经营者在线上点餐环节推出“菜量自动提醒”功能,在消费者设置用餐人数后,根据就餐情况给出菜量提示,帮助消费者进行选择。

共同建设勤俭节约、合法文明就餐的消费环境。餐饮经营者按照制止餐饮浪费工作面临的实际问题和需求,制定企业制止餐饮浪费的制度或行动方案。在线下制止餐饮浪费同时,短视频及直播平台应抵制以暴饮暴食、虚假夸大宣传等不健康不文明方式进行直播带货、引流餐饮过度消费。

广大消费者在受到法律保护的同时,也有责任牢固树立节约粮食的意识,把“光盘行动”作为一种时尚,从自身做起,做制止餐饮浪费的“先行者”。

鼓励餐饮外卖平台结合动态

## 医

### 我省口腔种植医疗服务价格今日起调整

## 单颗种植价格调控目标为4300元

本报讯(文晨)3月15日起,陕西将执行新的种植牙医疗服务费。近日,陕西省医疗保障局印发《关于规范实施口腔种植医疗服务价格有关事项的通知》,对口腔种植医疗服务价格进行了整合规范。其中,三级公立医疗机构全流程单颗常规种植医疗服务价格调控目标为4300元,预留弹性空间后实际4171元;二级及以下医疗机构调控目标3440元,预留弹性空间后实际3337元。鼓励民营医疗机构参照公立医疗机构口腔种植医疗服务项目价格执行。

需要注意的是,口腔种植医疗服务价格全流程调控目标包含种植全过程的诊查费、生化检验、影像检查费、种植体植入费、牙冠置入费、扫描设计建模费、麻醉费、药品费用的总和,不包括拔牙、牙周洁治、根管治疗、植骨、软组织移植。同时,对现行口腔种植项目、

现行口腔种植医疗服务价格项目、现行口腔种植医疗服务价格项目使用范围进行了整合调整。对主要用于复杂种植情形的“医学3D建模(口腔)”“医学3D模型打印(口腔)”和“医学3D导板打印(口腔)”三个项目,单颗常规种植中确需使用的,按其项目价格(含全部耗材)的7%收费,费用包括在调控目标内。

医疗机构应主动在明显区域按规定进行价格公示,并保障公示信息的真实性、及时性和完整性。民营医疗机构应严格规范自身价格行为,不得以虚假的或具有误导性的“补贴”“低价”等价格手段,诱导欺诈患者。

此次《通知》调整是医疗服务部分的费用,并非“种植牙一颗4300元”。具体种植体、牙冠两个部分的价格,还需要通过集中采购和竞价网产生。