

中消协发布2023年十大消费维权舆情热点

新华社北京3月15日电(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。

抢抓农时春日忙

3月16日,在河北省唐山市丰润区小张各庄镇南坨村,农民驾驶农机翻耕土地准备播种地膜玉米(无人机照片)。

春耕春种时节,各地农民抢抓农时,在田间地头忙碌,呈现出一派繁忙的劳作景象。

新华社发 朱大勇 摄



婚恋交友App里藏着多少“灰色地带”？

新华社北京3月15日电(记者鲁畅 孟含琪 吴文诤)近年来,网络婚恋交友用户规模不断扩大,市场增速明显,手机应用商城上多个排名靠前的婚恋交友App下载量过亿。然而记者调查发现,一些不法分子利用平台用户信息审核不严,伪装身份诈骗钱财,甚至衍生出平台账号买卖等“黑灰”产业链。

法律人士表示,要督促平台加强信息审核把关,通过技术手段清理整顿虚假注册等乱象,设立快速响应投诉举报机制,加强诚信网络空间建设。

不法分子利用婚恋交友App诈骗敛财

日前,北京市公安局破获一起利用婚恋交友App诈骗案件。当事人马某某报案称,在某交友平台上添加了一名昵称为“迷人宝贝”的陌生网友。该网友自称是一名女检察官,是刚离婚的单身母亲,没聊多久就对马某某表示好感,双方在网上确立男女朋友关系。

此后,对方多次以孩子出车祸、介绍工程项目等理由向马某某借钱,两个月内马某某共向对方转账3万4千余元,在一次次要求视频和线下见面未果后,马某某意识到被骗。

办案民警介绍,这名所谓的“女检察官”实际上是河北某地一个男性菜农,把账号注册成女性,编造身份和男用户聊天,发现马某某动感情“上钩”后,便开始连续骗钱。

记者注意到,此类案件近年来在多地频发,不法分子“钻”婚恋交友App用户信息审核把关不严的漏洞,轻易实施诈骗,有的金额巨大。

去年,山东警方破获系列婚恋交友类诈骗案件,捣毁69人婚恋交友诈骗犯罪团伙,涉案金额500余万元。诈骗团伙人员在某交友平台上把自己包装成女性角色,拉近距离后便诱导对方以给其购

买鲜花、衣物、化妆品等理由在虚假购物链接上付款,还引导受害人在虚假平台软件上进行充值。

北京市公安局网安总队的侦查员分析此类案件特点时表示,婚恋交友诈骗较为常见,不法分子作案套路简单,通常利用网络伪装成“金融白领”“商业精英”“军官”“公务员”等身份,骗取事主的感情和信任,接着编造各种理由骗取钱财。

信息不对称为诈骗等违法犯罪留下“空间”

记者调查发现,婚恋交友平台信息不对称特点突出,用户只要充值百十元就能获得查看其他用户个人信息或来访记录等“权限”,这为不法分子从事诈骗等违法犯罪活动大开方便之门,衍生出会员账号买卖等“黑灰产”。

去年8月,北京警方打掉一个网络黑产犯罪团伙。警方调查发现,该团伙主要有3名嫌疑人,一人负责招揽客户注册婚恋交友平台会员账号,两人负责将收购来的会员账号转卖给电信诈骗团伙,非法获利26万元。

据介绍,该团伙以某婚恋交友平台需要“凑人头”冲业绩为幌子,如帮忙注册会员账号可以领取商家50元至140元不等的“补贴”。

为了在婚恋交友平台实施诈骗,一些诈骗团伙还在社交平台发布“有偿租用微信号”等消息,吸引人上钩。在北京警方侦破的一起案件中,嫌疑人以100元24小时的价格将自己的微信号、QQ号“出租”,结果对方使用其账号关联注册某交友平台账号,骗走一名当事人8700元。最终,嫌疑人因帮助信息网络犯罪活动罪被警方依法处理。

记者调查发现,一些婚恋交友平台的“活跃用户”,通过充值升高等级,可以在查看他人信息寻找作案目标的同时更好隐藏身份。其中,有的用户发布“软色

情”信息暗示可以提供招嫖服务,实则进行“裸聊”诈骗;有的冒充“红娘”,收取数千元至上万元不等的“介绍费”。

据介绍,平台虚假注册乱象增加了公安机关打击和整治难度。吉林省松原市公安局反诈民警边界恺说,在查办相关案件中,常常发现平台账号的注册人不是诈骗分子本人,给警方排查带来不小挑战。

提升治理精准度推进诚信网络环境建设

由于婚恋交友服务高度同质化,许多平台失去资本支持,盈利模式趋于单一,并在疏于监管之下产生许多灰色地带。

记者注意到,婚恋交友平台乱象长期存在,大量网友在“黑猫投诉”等平台发起投诉,反映维权难。对此,专家建议加强监管治理,让规模高达数十亿元的网络“脱单生意”良性发展。

“要在平台运营成本与保障信息真实之间寻找平衡点,加大技术上的投入。”中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领说,一些有标准、可量化、提供成本不高且有必要进行核实的信息,可要求用户提供后与相关部门对接进行查询验证,确保某些关键信息真实性。此外,平台自身也应通过技术的手段识别违规信息,发现违法活动,及时向公安机关举报。

吉林省社会科学院助理研究员全龙杰认为,针对一些小众交友App使用门槛低、隐匿性强等特点,需要加强监督检查和整治工作。

北京警方同时提醒,网恋需谨慎。如果在交往过程中,只闻其声不见其人,对方还以各种理由引导汇款,很可能就是在实施网络诈骗。发现被诈骗后,要及时保留联系记录、汇款账户等相关证据第一时间向公安机关报案。

沈铁开行首趟 境内外“自选游”旅游专列

16日18时30分,满载800名游客的Y451/2/1次列车从大连站始发前往江西省九江市,开启为期14天的旅程。这也是中国铁路沈阳局集团有限公司(以下简称沈阳局集团公司)开行的首趟境内外“自选游”旅游专列。

“自选游”旅游专列是沈阳局集团公司根据旅客出行需求推出的定制化旅游产品,其最大特点就是可以根据旅客个人喜好、身体情况和行程节奏,分区分段安排行程,选择心仪的出行路线。

据介绍,旅客抵达江西后,可在婺源欣赏漫山遍野的油菜花。随后,旅客将根据自身情况选择不同的后续行程:一种是境外游,前往越南参观胡志明故居,游览下龙湾等景点;另一种是境内游,境内游包含两套游玩路线,喜欢海洋沙滩的旅客可以选择去往海南,喜欢山水风光的旅客可以选择前往湖南。在“自选游”行程结束后,旅客将在广西汇合,一同欣赏德天瀑布、百魔洞、明仕河等自然风光。

为了让旅客有更好的乘车体验,沈阳局集团公司还在车上组织棋牌比赛、书法比赛、猜谜比赛、摄影比赛等各类活动,让旅客感受慢生活的舒心 and 惬意。此外,铁路部门还为老年旅客配备了常用药品物品,最大限度提供出行便利。

新华社

6大剧种21位“梅花奖”得主 将在津门舞台献演

“续缘”老观众,“结缘”新观众。3月16日晚,取材于《三国演义》的传统经典京剧《龙凤呈祥》在天津中华剧院上演,拉开了“戏聚津门 唱响中华”——第二届中华戏曲精品邀请展的序幕。在接下来的4个月内,包括21位中国戏剧梅花奖获得者在内的数十位中国戏曲名家将在天津登台献演京津沪冀豫苏浙等地的6大剧种的27部剧目。

作为开幕大戏,国家京剧院著名京剧表演艺术家张建国与天津市青年京剧团著名京剧表演艺术家赵秀君、张克、石晓亮等联袂带来经典大戏《龙凤呈祥》。作为委派代表性传人,张建国舞台形象俊朗,气质儒雅,唱腔纯正,其演唱的“劝千岁”唱段赢得观众满堂喝彩。

本届邀请展秉承“立足本土、放眼全国”的原则,汇聚了北京京剧院、江苏省演艺集团昆剧院、中国评剧院、绍兴小百花越剧团、北京市河北梆子剧团、商丘市豫剧院、天津市青年京剧团、天津评剧院、天津河北梆子剧院等9家院团,将上演京剧、昆曲、评剧、豫剧、越剧、河北梆子6大剧种的27部剧目,包括京剧《穆桂英挂帅》《三娘教子》、评剧《寄印传奇》《白蛇传》、越剧《狸猫换太子》《孔雀东南飞》、豫剧《花木兰》《王昭君》等。

第二届中华戏曲精品邀请展由天津市文化产业协会主办,天津海河传媒中心、天津北方演艺集团协办,天津市河西区文化和旅游局、天津市青年京剧团、天津艺馨文化传播有限公司、天津市现代艺术文化交流服务中心承办。

新华社