

中消协发布 2023 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”完成带货等。

——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。

——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”。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。

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。

——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“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”。

——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。

据新华社北京 3 月 15 日电



市场监管总局3月14日发布
2023年消费者投诉举报六大突出问题



新华社发（宋博 制图）

老年人如何防范金融消费诈骗？听专家支招

□新华社记者 林红梅 王优玲 屈婷

截至 2023 年底，我国 60 岁及以上老年人达到 2.97 亿。随着人口老龄化程度持续加深，越来越多的老年人重视养老储备。记者采访了解到，当前社会上有四类针对老年人的金融消费诈骗现象，有关专家提醒公众注意防范。

非法集资诈骗： 防范入股分红、充值返现、 溢价回购等“陷阱”

根据中国老龄科学研究中心和中信银行 14 日联合发布的《老年金融消费者风险防范手册》，非法集资活动涉及内容非常广、表现形式复杂多样，老年人由于缺乏金融知识、对金融权益侵害不敏感、对相关政策不了解等，金融权益容易受到侵害。

中国社会科学院大学法学院副教授方军说，从目前涉老非法集资案件来看，常用“诱饵”有入股分红、充值返现、预付消费、发展会员、溢价回购、承诺返利、假借慈善、编造项目、高利诱骗、投资理财等。

对此，方军建议，投资理财，应选择正规的金融机构和渠道；但凡涉及“赚钱”“投资”时，应与家人或朋友商量，共同判断，避免造成经济损失；但凡涉及境外投资、虚拟货币投资、区块链投资等要拒绝；但凡遇到“稳赚不赔”“高利”时，不能轻信；根据自己的财务状况设定投资资金上限和支出条件。

新型诈骗： 防范利用虚拟现实技术及 “以房养老”、交友、养生、 书画收藏等名义的骗局

守好养老“钱袋子”，老年人要防范识别通过电话、网络和短信方式实施的

电信网络诈骗，特别是利用虚拟现实技术的新骗术，以及谎称“以房养老”、交友、养生、书画收藏等形式的骗局。

中央财经大学管理科学与工程学院投资系教授陈俊华说，不法分子利用虚拟换脸技术和模拟人声技术，可以冒充任何人，老年人很难识别。因此，公众应告知老年亲属，只要涉及金融转账，哪怕是视频聊天，也不能确保真实，务必通过多渠道确认。此外，还应防范两类“陌生人”：一是冒充税务局、公检法等国家机关单位，以老年人涉嫌洗钱、证件有问题、偷税等理由进行恐吓，并出示虚假法律文书；二是假冒各大银行等机构或平台工作人员，以手机银行升级、金融产品升级或到期等为借口，诱骗下载诈骗类应用程序或登录相关诈骗网站。

陈俊华提出防范建议，老年人可下载国家反诈应用程序，主动学习防诈骗知识；不轻信非正规渠道推荐的投资理财，凡是标榜“内幕消息”“稳定高回报”的都是骗局；网上遇到亲友借钱，一定要先确认身份，因为现在的技术手段可以模拟人声和人像；不要通过第三方软件或网站充值现金或投资；不要打开陌生来源的信息；如果认为自己遭遇了电信网络诈骗或发现了身边的电信网络诈骗现象，应及时拨打 110 报警。

委托代办：

防范“委托他人办事”中委托书 内容和受托人资质风险

在日常生活中，老年人“委托他人办事”的情形较为常见，应注意防范委托书内容和受托人资质风险。

中国老龄科学研究中心老龄战略与政策研究所副所长方或说，当委托他人

或机构代管金钱和财产时，受委托的人就是受托人。若受托人不当行使权利，就容易发生金融权益侵害。老年人应与受托人签订委托书。

方或建议，由于委托书赋予受托人就委托人的金钱、房产等财产作出决定的法律权利，老年人应选择值得信赖的受托人或机构，并确保对方清楚委托需求。如果受托人是个人，不能选择有赌博等不良嗜好的人为受托人。委托书中若涉及房产等重要资产，在签署之前务必认真阅读、理性思考，最好要求公证委托书。

个人金融信息泄露：

防范社交平台数据泄露、 恶意软件攻击、网络钓鱼、 公共网络等风险

当前老年人越来越多使用社交软件，如微信、抖音等，需提高安全谨慎使用意识。

中国老龄科学研究中心老龄金融研究室主任王海涛说，像公园、商场等公共互联网通常未加密，因此浏览和共享数据不安全，如果老年人连接到这样的网络并发起通信，熟练的黑客可以渗透通信，监视并窃取所需信息。

王海涛建议，老年人应保护好个人身份证号、社保账号、信用卡号、密码和其他个人信息，切勿与陌生人或任何非官方网站共享个人信息。

此外，定期核查个人信用记录并举报诈骗行为。如果发现借用本人名义开立账户的行为，则说明可能有诈骗者在试图获取个人信息。可以登录中国人民银行征信中心官网（http://www.pbccrc.org.cn/），在“互联网个人信用信息服务平台”中查询个人征信记录。

据新华社北京 3 月 14 日电