



# 市消费者委员会发布十大消费警示

当前疫情防控仍处于关键时期,随着复工复产带来的返工潮,购买日常用品、外出用餐等消费行为将逐渐增加,由此可能产生的消费投诉也将有所增多。昨日,十堰市消费者委员会集中发布10条消费警示,提醒市民理性消费、依法维权。

■记者 韩玉砚 特约记者 郭刚

## 1 老年消费群体三注意

近年来,针对老年消费群体的陷阱层出不穷,主要有保健食品消费陷阱、金融理财消费陷阱、养老生活消费陷阱等。

### 1、保健食品消费陷阱

骗子往往以“访谈、讲座、座谈会”为幌子,邀请“明星”“神医”“专家”等进行“养生”讲座,或者开展针对老年人的免费体验,诱骗老年人高价购买药品和保健品。有的通过赠送鸡蛋、面条等小礼品,或以免费试吃试用产品等方式与老年人建立信任关系,让老年人碍于面子购买其价格高昂的产品。

**提醒:**不要轻信和购买那些宣称具有治疗或者辅助治疗作用的保健品,要注意查看产品保健批号、生产厂家,索取并保留好相关票据和凭证。身体有病应及时到正规医院就医。

### 2、金融理财消费陷阱

保险销售人员以“存款”“理财产品”等名义推销保险,并且夸大保险收益率,口头承诺“产品安全可靠”,造成老年人不必要的投资损失。更有甚者,一些骗子利用投资保健品、生态环保、养老养生等名义,以及网络借贷平台、民间借贷等形式,非法集资、恶意借贷后携款潜逃。

**提醒:**最好不要选择高风险投资方式,不要按销售人员或其他人的意见购买,优先选择储蓄和国债等固定收益类投资,在做出大额消费支出决定前,最好征求家人及子女的意见。

### 3、养老生活消费陷阱

有一些不法企业在媒体上发布所谓的电器售后服务热线,待老年人报修后上门维修,趁机收取高额费用。

**提醒:**通过电话、网络选择购买商品时,一定要查验其注册信息,如没有注册信息,不要轻易消费。

## 2 家庭装修四清楚

涉及家装行业的投诉主要有:定(订)金、施工工艺、装修材质、虚假宣传、装修合同、施工期限、装修质量等问题。对此,提醒广大消费者,家庭装修需注意以下几点。

### 1、精挑细选装修企业,不轻信广告宣传

消费者装修时不要被商家广告宣传中承诺的折扣、优惠、送大礼所诱惑,要做到货比三家,选择有资质、证照齐全、信誉度高的装修企业,对新开办或连锁装修企业,要详细了解其装修水平和履约能力。

### 2、详细了解套餐内容,交纳定金要谨慎

消费者在确定装修套餐时,要选择符合家庭实际需要的套餐。对于装饰公司在装修设计环节或在签正式合同之前要求消费者交纳定金的,尤其要小心,谨防装修公司以消费者不履约为由拒不退还定金。尽量降低合同预付款比例,索要并保存好收款凭证,以便事后维权。

### 3、认真确定装修方案,明明白白签合同

消费者在确定装修方案时,要仔细阅读合同条款,特别注意套餐内产品和套餐外产品的差别,看清合同中各个项目是否在套餐内,以及个性化需要所产生的额外费用,避免事中事后扯皮。推荐使用家庭装修示范合同文本。

### 4、购买建材擦亮眼睛,慎重选择

消费者在购买装修建材时,只买对的,不买所谓打折优惠的。在认清产品商标、产地和质量、环保等标识的同时,应当要求商家出具具有法定效力的检测报告,或者将所买产品送相关具有资质的检测机构检测,以确保装修材料质量、安全符合要求。

## 3 网络购物五要素

为进一步做好网络消费维权工作,引导全市网购消费者树立理性、绿色、健康、安全合理的消费观念,市消委特发布网购消费警示。

1、选择正规购物平台。消费者要尽量选择经营规模较大、信誉等级较高、口碑较好、交易量较大、消费者评价较高的电商平台,避免被“山寨商家”欺骗。

2、谨防低价陷阱。消费者下单前,应仔细阅读商品详情、无理由退货范围、红包、积分和优惠券使用规则、退货退款方式及运费政策等,以免日后产生损失或纠纷。消费者应事先与商家沟通,了解定金、订金的法律责任,对于预付定金的商品,要谨慎下单。

3、保存好相关证据。避免商家事后私自取消订单、修改活动详情,致使消费者利益受损。一旦与商家产生消费纠纷,可先通过电商平台投诉维权。如不能协商解决,可向经营者所在地或第三方交易平台所在地市场监管部门投诉举报。

4、收货时当着快递员的面验货签收。如果货物不对或损坏,可拒绝签收并申请退货。

5、注意所购商品的特殊性。根据《消费者权益保护法》,网购适用于“七天无理由退换货”,但消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,不在此范围内。

## 4 预付卡消费需谨慎

预付卡看似具有一定便利性和价格优惠,但背后存在较大风险。问题集中在虚假宣传、变相涨价、霸王条款、突然关门消失、单方面终止服务等。特别是发卡人“跑路”后,消费者维权难以保障。为此,市消委提醒广大消费者,谨慎理性办理预付卡,提高风险防范意识。

1、谨慎选择商家。办卡前要注意看清经营者营业执照,确认经营主体资格,看商家经营地址与营业执照的注册地址是否一致。办卡后看出具发票是否与执照上的单位名称一致。选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况稳定的商家。《湖北省消费者权益保护条例》于2018年5月1日开始实施,《条例》规定,经营者自营业执照核准登记之日起满6个月后方可发放预付卡。

2、理性卡内充值。通常优惠越大、风险越高,尽量不要一次充入过多金额,采取小额多频次充值,以免商家停业走人、携款潜逃导致较大损失。

3、务必签订合同。办理预付卡时,务必要签订书面合同,看清合同内容。事先约定双方权利义务,为日后可能产生的消费争议提供解决的途径和依据,对不合理的条款内容要及时纠正。

4、保存发票证据。办理预付卡后,一定要索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,发生消费纠纷时可根据相关证据及时向消委或有关政府部门反映。



## 5 婚宴预订防陷阱

婚宴是一场婚礼的重中之重,有些酒店经营者往往会利用新人不懂行情,或者由于筹备婚礼期间新人事情太多疏于防范等原因,想方设法使新人们掉进婚宴陷阱,侵害消费者的合法权益。

婚宴常见陷阱:

1、宴会厅位置被临时调换。许多婚宴酒店会有多个宴会厅,有大小、楼层、环境好坏之分。婚礼高峰期,部分酒店经营者会为了获取更多利益临时调换新人们的婚宴宴会厅,侵害消费者权益。

2、婚宴菜价虚高。婚宴中,新人大多会选择酒店提供的婚宴套餐菜单,也就是包席宴,但部分酒店经营者出具的婚宴套餐菜价往往偏高。

3、偷换原材料。有的酒店经营者为提高收益,会偷换菜的原材料,以次充好;更有甚者,会把不新鲜的产品掺入菜肴中。

4、酒店赶场“翻台”。结婚高峰期,一些酒店一天会接好几场婚礼宴会,许多新人的婚宴还未结束,经营者就利用各种理由催促客人离开。

婚宴需注意的3个问题:

1、预订婚宴应提前。一些大型的、场地环境较好的酒店或结婚高峰时段,需提前一年预订婚宴场地,因此应早做准备。

2、签订婚宴场地预订合同要仔细。一是要仔细阅读预订合同的各项条款,如有合同规定以外的要求,应在合同中写明,切勿口头承诺;二是要问清各项收费价格,与商家确认后在合同中写明;三是确认婚宴菜单要仔细,对于比较奇特的菜名要向商家询问清楚菜品内容,对于有疑惑的地方应在合同中写明;四是要与商家确认好婚宴当天的宴席数量及位置,同时协商好出现宾客不足或超出时,增加和减少宴席数量时的解决方法,避免到时产生不必要的损失。

3、交纳订金要谨慎。交纳订金时应与商家协商好如有意外事情取消婚宴时订金的处理方式,并在订金条上写明。千万不能忘了索取订金收据。

## 6 培训消费要理智

非学历教育培训投诉,主要涉及学生培优、儿童早教、驾校培训、舞蹈培训、会计业务、出国留学、成人教育等内容。存在的主要问题:一是培训机构资质不齊、师资力量薄弱;二是培训机构夸大或虚假宣传,消费者退费难;三是合同拟制不规范,不平等格式条款加重消费者责任及规避自身责任;四是不签合同及随意更换地址、师资、缩短课程等违约行为时有发生。

市消委在此提醒:

1、查看培训机构资质。建议消费者查验是否有《民办学校办学许可证》,从外观和硬件设施了解培训机构是不是“游击队”。对培训教材、试听课程等方面多加考察,也可以登录国家企业信用信息公示系统,查看其是否按时参加企业

年报、有无行政处罚记录等信息,或者通过教育部门的网站了解其口碑、知名度和信誉度等。

2、查看协议约定条款。签订协议时,应仔细查看协议条款是否公平,协议内容是否标明培训范围、培训费用、退费程序、培训时间、培训地点等内容,应做到明确、详细、可操作。

3、理性对待营销宣传。面对培训机构促销宣传,要理性甄别真实性,避免冲动消费,同时注意保留促销宣传页面等证据,且将口头承诺写入合同条款再签约付款。发生消费争议,及时向有关部门投诉维权。

4、谨防网络培训陷阱。选择网络培训机构时,应先核实机构真伪、信用评价等,也可以向相关部门先咨询再报名。

## 7 买进口食品要四看

一看包装上是否有中文标签。根据《进出口食品标签管理办法》的规定,进出口食品标签必须为中文,内容不仅要和外文内容一一对应,还必须标示包括配料表、净含量和规格、生产者和(或)经销者的名称、地址和联系方式、生产日期和保质期、储存条件、食品生产许可证编号、产品标准代号等内容。

二看入境检验检疫证明。正规渠道进口的食品均经过严格的检验检疫。购买进口食品时,可以向商家索要或查看《入境货物检验检疫证明》。没有此证明的慎买。

三看权威机构的公告。对于被国家有关质检部门列入问题产品名单或有风险警示的产品不要购买。

四是检查包装是否完整,外观性状是否正常。如果包装有破损或外观出现可疑的颜色变化、相互粘连、不正常沉淀等异常现象,不要购买。

## 8 预防骚扰电话有秘诀

日益增多的骚扰电话,已严重影响市民的正常生活和工作。市消委提醒广大消费者,面对骚扰电话要切实做到以下3点。

对所有骚扰电话都要坚决抵制,及时举报。如果接到骚扰电话,除了可以联系手机号所在运营商举报,也可以向12321网络不良与垃圾信息举报受理中心举报,或关注其官方微博、微信举报。

要善用防骚扰电话软件和服务。手机用户可下载各类安全软件,对骚扰电话进行拦截,可致电运营商,开通防骚扰来电号码提醒服务。

要掌握安全防范常识,做到四“不”。不轻易在各类APP、网站注册个人信息;不轻信任何400电话、网购客服号码;不轻易接听陌生人的电话;不轻易打开陌生短信、彩信、邮件,防止病毒侵害。

## 9 汽车消费要严谨

近几年,消费者因购车引发的投诉越来越多,主要集中在按揭、定金纠纷等方面。市消委提示,购车前后要注意以下几点。

购车前要仔细了解车辆信息,不要轻信口头介绍与承诺。购车时,最好有懂得汽车常识的朋友陪同。签合同时要关注细节,无论是交订金或定金预订车辆,还是贷款或全款购车,都要尽可能签订正规的书面合同,把双方商定的价格、车辆型号、车身颜色、违约责任、交车时间及赠送礼品等在合同中明确清楚。核实合同中的各项条款。

提车时要仔细检查车况、重要部件的性能、配件和内饰装潢等配置是否与促销承诺、产品说明书和宣传材料相符,若存在问题,应及时提出。提车时对交接表中所列内容逐项验收,确定没有问题再签字。

购车后要注意保留维修单据、车辆故障图片、发票、录音、视频等,这些资料是责任认定的重要证据。

## 10 农资消费要留心

春耕时节,又迎来农资消费高峰期,为防范消费陷阱,提醒农民朋友:选购农资产品要留心。

选择合法经营单位,不要贪图便宜购买无证照或走乡串户的流动经营者的农资产品;索取留存农资购货凭证,妥善保管好发票、包装袋、说明书等;查验所购农资产品信息,包括合格证、厂名厂址、商标标识、生产日期、失效期、执行质量批准号、生产许可证号等;了解农资产品使用说明,避免因使用方法不当而造成农业生产损失;妥善留存农资产品样品,确保一旦出现质量问题时,及时向有关部门提供证据。

尽量选购标识标签齐全的小包装种子;注意肥料养分含量与价格的一致性,不能只考虑价格便宜,忽视营养含量,这样往往吃大亏;购买时要注意索要经营单位公章的信誉卡及购货凭证;发现问题及时反馈;慎重选择网购农资产品。