

市消委发布预警

这些消费“陷阱”要留心

“在网络直播间一时冲动购物后,发现产品质量问题却遭遇退费难;先付款后消费,遇到纠纷时退款难……这些日常生活中的消费“套路”,您可能有所耳闻。对此,市消费者委员会发布消费预警。

■记者 韩玉砚 通讯员 唐有军



直播间冲动购物有风险

如今,直播带货已经是网络上流行的销售方式,直播人员极具诱惑力的语言和直播间热闹的销售气氛,让有购买意向的消费者很难抵抗,引发的消费争议逐年增加。对此,市消费者委员会发布消费预警。

直播带货在消费领域存在的问题多集中在:产品货不对板,消费者知情权、公平交易权等权益受损严重;消费者获取经营者及商品信息受限,经营者无需实名注册、无信用担保、无交易门槛,商品的质量、来源、渠道、价格等信息的真实性存疑,发生纠纷时消费者追责难;消费纠纷多牵涉异地商家,地区跨度大,消费者举证难,维权成本高。

买散装食品应看清计量单位

市消委调查发现,部分商场、超市或购物中心都有散装食品销售柜台,各种糖果、蜜饯、果干、牛肉干等盛装在透明的容器中。容器的外壁上,贴着相应的价格标签,价格从几元到几十元不等,感觉并不贵,可当消费者购买称重后,十几粒果干就要几十元,两片牛肉干就要100多元,小半袋草莓干就要200多元……远远超出消费者的预期。而其中的“玄机”,便在于标签上标注的价格称重单位是50克(两)。因为已经称重完毕,消费者碍于面子,大多选择“吃哑巴亏”。

市场监管总局发布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》指出,不标示或者显著弱化标示对消费者或者其他经营者不利的价格条件,

因此,消费者要注意以下几点——

切勿在网购时轻易与商家进行私人定制商品交易。根据《消费者权益保护法》第25条规定,消费者定制的商品不适用7日无理由退货,所以不建议消费者在直播秒杀时冲动定制商品;不要轻信广告标语或跟随主播带货节奏,观看直播确实有必要购买的,消费者应保留直播视频,避免产生争议;由于微商存在流动性大和经营隐蔽性的特点,建议网购时选择正规、知名度高的平台,采取第三方支付方式,即使发生交易纠纷,还可以向平台进行申诉;保留购物凭证以备维权,一旦自身权益受到侵害,可及时向属地有关部门投诉、举报。

诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易属于价格欺诈行为;经营者在标价时应当做到真实准确、货签对位、标识醒目。明码标价不是标了就算数,还要尽量一目了然,避免消费者误解。

事实上,消费者并不是对高品质商品价格不认可,需要的是商家标价真实清楚,少些套路,让消费者可以明明白白消费。

市消委建议,商家应使用广大消费者习惯的500g(斤)称重单位标注价格,并应当在显著位置标注商品价格、单位以及商品名称、规格等。同时,商品摆放也应分门别类、清晰明了,不要将不同价位商品混放,避免引起消费者误解。

预付卡消费需谨慎

近年来,预付式消费悄然兴起。这种先付款后消费的消费模式,部分商家诚信意识淡薄,故消费过程中易产生纠纷,预付式消费投诉已成为近年来消费投诉的热点之一,涉及美容美发、娱乐健身、果蔬零售、餐饮服务、教育培训等领域,主要反映消费者办理预付卡后商家限制消费、服务质量下降、关门跑路不予退费等问题。

市消委提醒广大消费者选择预付式消费时务必谨慎,注意以下几个方面:理性办卡,降低资金损失风险。消费者需要办卡前要多看、多选,注意查看经营者营业执照,确认经营主体资格,通过“国家企业信用信息公示系统”或各类企业信用信息公示平台,查询经营者注册资本、成立日期、股东情况、行政处罚、司法案件等信息,充分了解经营者的经营状况和市场信誉。

选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好、实行预付资金第三方银行存管的商家,不可轻信商家的口头承诺。同时,消费者办卡时要理性充值,仔细甄别商家的优惠打折活动,根据自己的实际需要、消费习惯、消费频率适量充值,尽量不要充值过多金额,办卡后要及时消费,避免因使用时间过长,遭遇商家因经营不善倒闭、跑路等不确定因素,造成资金损失。

签订合同,提高风险防范意识。办理预付卡时,消费者需仔细了解或详尽阅读有关规定,与商家签订书面消费合同或协议。在合同或协议中明确预付卡(券)的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,特别要注意退卡、转卡等限制性条款,消费者在签字前要坚决拒绝合同中不公平、不合理的格式条款,有权要求商家修改或补充约定,合同签订后仔细查看是否加盖与营业执照上经营者名称一致的公章。

保存证据,维护自身合法权益。在预付式消费中,消费者的预付金额、消费明细、余额变动信息等一般由经营者掌握,消费者在每次使用预付卡(券)后,要及时核对消费余额并索要消费凭证,以防卡内余额缺失;要妥善保管合同、发票、收据以及微信聊天记录等相关消费凭证,一旦发生消费纠纷,及时携相关证据向有关部门投诉,维护自身合法权益。

我市7家企业获评 2022年度湖北省放心消费创建示范单位

■记者 韩玉砚 通讯员 李爽

开展放心消费创建活动,是国务院《“十四五”市场监管现代化规划》的重要部署,是省政府工作报告的重要内容,也是优化消费环境的重要抓手。在全省2022年度“放心舒心消费在湖北”创建活动中,依据湖北省地方标准《DB42T1846-2022FDIS放心消费示范单位创建指南》规定,经我市培优推

荐、省市场监管局及第三方评审机构认定,十堰市有七家企业荣获“2022年度湖北省放心消费创建示范单位”(名单见右表)。

近年来,市市场监管局在“衣、食、住、行、游、购、娱”重点行业领域培育优选,以“食药无伪劣、商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”为目标,扩展消费维权网络、完善消费维权体系、增强企业主体责任、净化市场消费环境,取得了显著成效。

2022年度湖北省放心消费创建示范单位

武汉武商集团十堰人民商场有限公司
湖北寿康永乐商贸集团有限公司
居然之家(十堰)家居市场管理有限公司
交通银行股份有限公司十堰分行
兴业银行股份有限公司十堰分行
中国平安财产保险股份有限公司十堰中心支公司
房县西关老街文旅有限公司