

# 西部十地消费者组织联合发布 2025 年春节消费提示 警惕消费陷阱 捂紧钱袋子

□本报记者 马工枚

2025 年新春佳节临近,为营造安全放心、欢乐祥和的节日消费环境,近日,四川省保护消费者权益委员会联合重庆、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆西部十地消费者权益保护组织,共同向消费者、经营者发布春节消费提示和倡议,提醒消费者文明、健康、绿色、理性消费,倡导经营者诚信经营、守法合规经营,保障消费者的合法权益。

消费提示称,老年消费群体需要格外警惕网络“养生讲座”陷阱,不要点击观看微信群或私聊发送的直播链接,这类直播往往是不良商家为规避审核和监管进行的邀请特定人群观看的隐蔽私域直播。主播化身“授课讲师”对普通食品、保健食品、按摩器材甚至“三无”产品进行夸大其词的虚假宣传,声称具有治疗各种疾病的功能。这些缺乏相关证明材料的宣传内容不仅误导消费者花费金钱购买无效甚至可能有害的产品,还可能延误了寻求正规医疗帮助的宝贵时间。消费者在身体不适时应及时前往正规医疗机构就诊,并通过咨询医生的专业意见获取科学的保健知识;在挑选保健食品时,认准保健食品(小蓝帽)标志和批准文号,谨记保健食品属于食品范畴,不具备药用功能,没有治疗或预防疾病的作用;防范通过“进群送礼品”“公司大反馈”“打感情牌”“做笔记领红包”“满勤奖”等套路进行“洗脑式”宣传,从而患上“网瘾”,在直播间反复下单、巨额消费。家人和朋友也应提高警惕,帮助老年人识别潜在的欺诈行为,在节日期间协助清理手机中类似养生微信群及直播链接,共同守护好老年人的钱袋子。

家长在为孩子挑选玩具和体育用品等节日礼品时,应购买正规渠道销售、正规厂家生产、标明产品执行标准的产品,确保产品使用安全,避免潜在的烫伤、烧伤、划伤及增塑剂超标等安全风险。购买“真煮”迷你厨房玩具时应仔细检查产品标识及信息是否齐全;选购电磁灶、电饭锅等儿童厨具时应注意查看 CCC 认证标志,选择符合安全标准的产品;使用前家长应和儿童一起仔细阅读产品使用说明、警示信息、注意事项等相关内容;使用刀具或电器应格外小心,家长应做好必要的示范、指导和保护;在孩子使用过程中,家长应确保采取适当的防护措施,并全程陪同监护。购买跳绳、球拍和球类产品时,应选取正规品牌、标识信息齐全的产品;在选购跳绳、球拍时,最好触摸一下手柄,不购买材质过于柔软的产品;不购买颜色过于鲜艳和印花图案过于丰富的产品;家长注意提醒孩子在使用完球拍、跳绳和球类产品后要及及时清洗双手,不要直接用手触摸口鼻和眼睛,防止将残留在手上的化学物质摄入体内。

春节期间商家促销打折活动多,一些不法商家利用“最后一波”“限时秒杀”“仅限今日”“限量手慢无”等营销话术,给消费者制造“再不买就没了”的紧迫氛围,诱导消费者进行抢购。然而从实际销售情况来看,商品售价一直未变,并未给消费者带来优惠。建议消费者理性对待商家使人误解的价格营销手段,不冲动、不盲从、不跟风、不贪小便宜,杜绝攀比心态,根据个人实际需求购买。

由于冬季雾霾和冰雪灾害的频繁发生,可能会导致道路交通中断、封闭或拥堵,影响出行安全,建议选择自驾游的消费者及时了解最新的高速公路关闭信息及道路通行状况,合理规划出行时间和路线。尽量避开人流密集的热门景区和高峰时段,选择替代景点、错峰出行,提升参观体验。

消费者预订酒店时,应先确认好行程及时间安排再预订酒店,避免因取消预订造成经济损失;建议首选支持免费取消或入住当天可免费取消的酒店和房型,尽量不要选择不可取消或仅 15 分钟或 30 分钟内免费取消的房型;如需购买取消险,应仔细查看保险条款,看清保险的范围、限制和条件,考虑购买的必要性;如确因不能预期或特殊原因无法入住的,应第一时间主动联系酒店及平台说明情况,协商解决纠纷,有充足证据维护自身合法权益。

建议妥善保存好消费凭证,包括订单明细、付款凭证、宣传资料、商家承诺、沟通记录等有效证据,以便出现消费纠纷时,有充足证据维护自身合法权益。发现自身合法权益受到损害时,及时向当地消费者组织或登录全国消协智慧 315 平台小程序进行投诉,维护自身合法权益。

倡导经营者诚信经营,严格遵守《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定,严格落实明码标价,杜绝价格欺诈、哄抬物价等不正当价格行为;真正实现让利于民,为消费者提供多样化的折扣商品和优惠促销活动;增强法律意识,加强对《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国产品质量法》等法律法规的学习,严格生产经营管理、规范销售行为,及时排查企业自身违法隐患;聚焦确保老年品质生活需求和有益于未成年人身心健康发展,丰富、优化产品和服务供给;严格把控商

品和服务质量,不销售不符合法律法规和强制性标准要求的产品;对使用时存在安全风险或易引发暴力倾向的产品,不得宣传暴力内容和做错误的诱导性示范。

倡导旅游景区、文博场馆等文旅机构科学设置线上线下购票及预约渠道,优化预约程序,简化预约措施,保留人工窗口;加强对旅游应急指挥中心、智能闸机、景区智慧屏、票务系统、电子讲解、停车场、景区道路等基础设施进行数字化与智能化改造升级,满足游客的参观游览需求;在为老年人等特殊群体保留线下服务的基础上,针对老年人出游习惯,对手机客户端、网页端等进行适老化改造,不断优化使用体验;建立健全线上旅游投诉和处理机制,通过信息化手段对旅游投诉进行快速分类和处置,提高游客投诉快速处理能力,并及时反馈处置结果;在线旅游平台经营者有效整合交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游要素资源,为游客提供智慧化“一条龙”服务。

倡导酒店经营者完善优化订退房制度,可借鉴机票、火车票退改签等成熟做法,实施阶梯式变更或退订机制;在线旅游平台和酒店经营者要以单独告知、字体加粗、弹窗等显著方式提醒消费者了解所预订房间的全面退订规则,保障消费者充分享有知情权和自主选择权。

倡导餐饮行业经营者通过醒目方式设置“光盘行动”“拒绝浪费”等宣传语,积极推广“小份菜”“半份菜”,引导消费者养成“按需点餐”“少点少取,不够再点”“吃剩打包”良好用餐习惯及合理设置起送、满减额度等方式遏制餐饮浪费现象,营造线上线下绿色节约、反对浪费的良好社会风尚。



□本报记者 马工枚

作为侵害消费者权益的常见手段,经营者的欺诈行为往往为人诟病。经营者在提供商品的过程中,应做到基本的诚信,因经营者欺诈行为引起的纠纷不在少数,而最终往往是经营者自尝苦果。近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起这样的消费案例。

2023 年 9 月,消费者刘女士向巴中市经开区保护消费者权益委员会(以下简称:经开区消委会)投诉称:2021 年 8 月 19 日,在经开区某 4S 店以按揭方式购得车辆一辆,在车辆交付时,该店称需在车辆上安装 GPS 定位器,刘女士认可并当场交付 GPS 定位器安装费 2500 元。按揭贷款还完后,刘女士于 2023 年 8 月 31 日,在该店取结算单时,希望把 GPS 定位器拆除,但技术人员称在其车内未找到安装的 GPS 定位器,而该店经理称当时未安装实体 GPS 定位器,只是安装网络 APP。刘女士认为不合理,觉得该 4S 店存在欺诈行为。

受理投诉后,经开区消委会工作人员对涉诉经营主体进行了调查,发现该 4S 店确实未给刘女士的车辆安装 GPS 定位器,但该店销售经理却辩称,在该车车载电脑上安装了网络 APP 可以进行定位,以此为由进行推诿扯皮。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定:“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则”,明确了诚实信用是经营者在一切经营活动中必须遵循的基本原则,所有与诚信原则相违背的行为,都是应该受到法律限制或禁止的。经开区消委会认为,该 4S 店采取了较为隐蔽或者欺骗的方法,故意告知消费者虚假信息,掩盖事实真相以此误导消费者,属于欺骗性交易行为。这种行为违反了经营者向消费者如实陈述商品真实信息的法定义务,严重损害了消费者的知情权,存在消费欺诈的情形。

根据调查的情况,工作人员立即组织双方进行了调解,该 4S 店负责人对刘女士当面进行道歉,并表示愿意退还其费用,另给予一定的补偿。经与双方沟通交流后,该 4S 店取得了刘女士的谅解,双方在友好协商下,最终达成了和解协议:该 4S 店退还了刘女士 2500 元现金,并赠送其 3 次免费车辆保养服务。刘女士对此处理结果表示满意,并表示不再继续追究。

四川省保护消费者权益委员会表示,本案中,消费者与该 4S 店并未另行签订 GPS 定位器安装协议或合同,仅是口头约定就直接付款安装。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条:“经营者提供商品或者服务不得有下列行为:(十) 骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。”第十六条第二款:“经营者有本办法第五条第(七)项至第(十)项、第六条和第十三条规定行为之一的,属于欺诈行为”和《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定”之规定,该经营者存在侵权故意,理应对消费者做出赔偿。

所谓消费欺诈是指在消费的过程中,存在一方当事人故意告知对方虚假信息,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人作出错误意思表示的行为。消费欺诈的认定需要构成以下几个要件:首先,欺诈方主观上具有欺诈的故意,亦即其明知自己告诉对方的情况是虚假的并且会使对方陷入错误认识而希望或者放任这种结果发生的主观故意;其次,欺诈方实施了欺诈行为,通常表现为故意告知对方虚假信息,或者故意隐瞒真实情况诱使对方当事人做出错误表示,这种行为是违反了向消费者如实陈述商品真实信息的法定义务的;最后,受欺诈方因为欺诈而做出了错误表示。本案经营者虚构安装 GPS 定位器的行为即涉嫌欺诈。《中华人民共和国消费者权益保护法》就是规范经营者与消费者关系的法律,对消费者的权益进行保护,对经营者损害消费者权益的行为给予严厉的惩罚。

## 虚构安装 GPS 消费调解获赔偿

## 德阳市旌阳区市场监督管理局： 严格把关 全力保障 护航市区两会期间餐饮食品安全

□黎凯琼 高明山 本报记者 李鹏飞文 / 图



近日,四川省德阳市、区两会相继召开,为全面做好会议期间餐饮食品安全保障工作,德阳市旌阳区市场监督管理局高度重视、科学谋划、提前介入、点面结合,开展多次监督检查,落实责任到人的驻点监管,全力防控食品安全风险。

强化事前培训检查,消除安全隐患。旌阳区市场监督管理局执法人员对市两会会议接待单位食品管理人员、从业人员进行食品安全培训,特别强调了食品原料的采购把关、餐饮具的清洗消毒、加工过程控制、菜单品种的编排、食品留样等重点环节把控。选派执法人员分别对市区两会餐饮服务接待单位食品加工场所、设施设备、食品库房等区域进行全方位检查,排查安全隐患,指导强化过程管控细节落实。提前审查食谱,严查高风险

食品进入食谱。强化事中控制,落实责任到人。会议期间,选派执法人员组成驻点监管组,实施全天驻点监管并应急处置突发情况,落实每餐次监督、试吃确保餐饮食品安全。聘请第三方检测公司对会议期间所有食材进行全品类抽样快检,发现快检不合格食材,现场督促规范处置,更换食材,坚决杜绝快检不合格食材上餐桌。会议期间,累计出动执法人员 89 人次,累计检测 232 批次。据悉,下一步,旌阳区市场监督管理局将全力肩负起食品安全监管责任,持续推进餐饮单位食品安全监督检查,约谈快检不合格食材供应商和采购商,切实做好重大活动餐饮服务食品安全保障工作。

## 排查节前食安隐患 守护群众美好“食”光

□张苗 徐竞瑜 本报记者 魏彪文 / 图

春节将至,四川省广元市苍溪县市场监督管理局积极开展春节前食品安全专项检查行动,确保人民群众在春节期间能够享受到安全、放心的食品,切实守护人民群众“舌尖上的安全”。

检查当天,苍溪县市场监督管理局执法人员深入县城区大街小巷,对酒店、商超、农贸市场等重点场所进行春节前食品安全专项检查。在武当市场,执法人员重点检查了肉类、果蔬等生鲜食品的进货渠道、检验检疫证明及储存条件,仔细核对了商户提供的各类票证,确保食品来源可追溯、质量有保障。

“今天,执法人员来市场开展食品安全检查,不仅有效排查了食品安全隐患,还进一步增强了食品经营者的法律意识和责任意识,为群众营造了安全、放心的食品消费环境,为他们点赞。”市民刘定军说道。

进行了全面检查,要求商户加强食品安全及日常卫生的管理,为群众营造干净、舒适的就餐环境。

一品天下巨蓉国际宴会中心餐饮部经理王成表示,在新春佳节来临之际,将严格遵守食品安全法规,主动对食材进行安全检查,及时整改检查过程中发现的安全隐患,并认真搞好酒店的清洁卫生,确保市民朋友吃得放心、住得舒心。

随后,执法人员还前往德辉酒厂、大润发超市等地,对商品进货来源、贮存条件、保质期、包装标签、清洁卫生、索证索票等情况进行了细致核查,要求商户对发现的问题立行立改,督促他们严把进货关。同时,执法人员还向商户宣传了食品安全法律法规,引导他们增强食品安全意识,落实食品安全主体责任。

“春节期间是食品消费的高峰期,也是食品安全风险防控的关键时期。我们将继续绷紧食品安全这根弦,加大监督检查力度,及时发现和消除重大食品安全隐患,严格落实食品安全

主体责任,切实把好食品质量安全关,让群众度过一个欢乐、祥和、安全的春节。”苍溪县市场监督管理局工作人员辜小洋表示。

据统计,此次专项检查行动共出动执法人员 260 余人次,检查各类食



品经营场所 340 余家,发现并整改食品安全隐患 16 处。下一步,苍溪县市场监督管理局将继续加大食品安全监管力度,对发现的问题进行“回头看”,确保整改措施落实到位,全力守护群众美好“食”光。