

# 这些消费陷阱，你踩坑了吗？

2024年“3·15国际消费者权益日”即将来临，为进一步增强“三消联动”“线上+线下”维权能力，3月8日，杏花岭区市场监督管理局公布了近期该局处理的典型消费维权案例。

## 办卡充值有风险

随着经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，人们越来越注重健康养生，尤其是老年人在按摩理疗方面的需求越来越高。

**案例分析** 随着年龄的增长，杨大爷身体有些不舒服，朋友推荐去做理疗按摩，多方打听找到一家按摩养生馆，抱着试一试的心态接受了一次服务，店内工作人员表示杨大爷的身体需要多做几次按摩，并且配合多部位的理疗服务就能达到最大效果。店里办卡充值有优惠，会员价单次价格比非会员便宜了不少，在工作人员天花乱坠的语言攻势和价格优惠的双重诱惑下，杨大爷办了一张会员卡，充值1500元。在后期治疗中，工作人员不断向杨大爷推荐其他的项目，杨大爷在这个店里前后共计充值6万余元。经过一段时间的理疗，杨大爷感觉效果不太好，提出退还未消费的款项，但是店里百般推辞不予退款。无奈之下，杨大爷只好向市场监管部门投诉，经多次调解后，店家给杨大爷退款10000元。执法人员在商家执法检查时，发现商家与顾客所签订的服务合约书中，通过格式条款排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权力，执法人员以此立案，对商家给予警告并处罚款5000元。

**消费提示** 预付卡充值需谨慎，健身房、理发店、按摩店及美容院等场所成重灾区，尤其是老年消费者在办理预付卡时充值一定要谨慎，充分考虑自身的承受能力，多与家人朋友商量，减少盲目消费，务必与商家签订相应合同，在合同中明确服务项目、退款退费信息，并要求商家加盖公章。消费者要谨慎办理金额过高、周期较长的预付卡，并尽快使用。及时保存好合同、消费凭证等，依法维权。

## 低价引流诱惑大

爱美之心人皆有之。人们越来越注重外表，美容方面的需求越来越大。

**案例分析** 张女士在逛街时收到一张体验免费文眉的广告，看着宣传图中漂亮的模特案例，她忍不住心动加了客服微信。文眉店客服以活动时间有限，先交定金才能确认优惠名额为由，诱导消费者微信支付，随后张女士到店体验文眉服务。店员给张女士文了一条眉后，告知消费者，免费券只能体验文一条，如果还想文另一条需要交费，套餐有3000元、5000元、8000元不等。爱美的张女士，虽然已经知道自己掉入了消费陷阱，但面对自己两条眉毛不一致的难看面容，不得不接受商家推荐的套餐。经执法人员多次调解，商家同意退还张女士一半文眉费用。经过进一步核查，发现该美容店涉嫌未依照规定建立并执行进货查验记录制度及未明码标价，对其立案查处，罚款12000元。

**消费提示** 消费者在接受美容服务时，不要被低价引流套路，一定要查清门店资质，问清全部消费项目，不因推销员的活术而冲动为隐性消费付费，认清自身经济状况，避免后悔。

## 四舍五入反抹零

在日常消费中，“抹零”场景时时出现，作为商家让利消费者的一种行为，本是为了减少现金找零的麻烦，但在数字支付日益普及便捷的当下，不法商家却出现了“四舍五入”“反向抹零”的行为。

**案例分析** 2023年9月，执法人员接到一起市民投诉，某熟食店在结算费用时，将消费者原价为4.57元的消费单以4.6元结算。该笔订单交易中，当事人对消费者“反向抹零”，多收取0.03元。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第二款“经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用”的规定，构成价外加价的违法行为。执法人员依据《中华人民共和国价格法》第四十二条和《价格违法行为行政处罚规定》第十三条第

一款第三项的规定，责令当事人将多收价款退还消费者，并给予罚款1000元的行政处罚。

**消费提示** 所谓“反向抹零”是指商家在结账收款时利用“四舍五入”方式多收消费者零钱的行为，看似只是多收了几毛钱甚至几分钱，但实际上是侵犯了消费者的知情权、选择权与公平交易权。在此，提醒消费者，在日常购买商品时，需注意核对消费票据，以免商家收取费用与实际不符，遇到消费纠纷时，注意保存消费凭证。

## 未成年不得文身

一段时间以来，看似小众的文身，却引起一些未成年人跟风，带来了不良影响。

**案例分析** 15岁的消费者通过微信联系到一家文身店要求文身，店主告诉他，需父母同意，否则未满18周岁不能文身。消费者表示，他父母都已同意，还找来一名成年人冒充自己的父亲，与店主进行了视频通话，表示同意孩子文身。店主信以为真，给消费者做了文身，就在文身进行到一半时，消费者的父亲找上门来，表示孩子尚未成年，不同意文身，并向相关部门进行投诉。

接到投诉后，执法人员立即对事情经过进行调查，该店承认未核实消费者真实情况就给未成年人进行了文身。执法人员认为，该文身店违反了我国相关法律法规，决定对该店处以2000元罚款。此外，店主同意退还消费者230元文身费，并承诺将文身清洗干净。

**消费提示** 未成年人心智尚不成熟，父母或者其他监护人应当依法履行监护职责，劝阻未成年人文身，不要因一时冲动做出的不理智行为，影响未成年人就业和生活。文身服务提供者应当在显著位置标明不向未成年人提供文身服务，要求其出示身份证件。任何企业、组织和个人发现向未成年人提供文身服务的，可以向民政、商务、卫生健康、市场监管等部门举报。

## 购买大件防“调包”

明明选购好的商品，经营者一过

手，包装里的东西就变样了，这种某些小商贩的“调包”问题，却在大件家电商品交易中也时有发生。

**案例分析** 张先生花费1.2万元于某家具店购买了6件套家具，可后续家具送到时，有多处破损，张先生联系家具店进行多次调换，可仍旧有多处破损，此时张先生开始怀疑，前面几次送来的家具不是新的。于是张先生投诉，后经多次调解，商家予以退款。

**消费提示** 为防止购买大件家电商品被“调包”，在接收送货上门的商品时注意检查四个环节。其一，外包装状况。如果明显破损或有开启的痕迹，就要格外注意机器本身是否有问题。其二，内包装是否完好。包括泡沫隔层、包装袋、机器保护膜是否完整以及附属物品的包装状况等。其三，包装箱与机器的编号是否一致。其四，查看机器本身是否有“调包”的问题。

## 滑雪权益要维护

随着冰雪体育运动项目持续火热，越来越多的游客们在节假日来到滑雪场滑雪，在游玩过程中要注意游客须知和安全提示，保障自身的合法权益。

**案例分析** 王女士在某短视频平台直播间购买了某滑雪场24元/人的门票，春节期间到现场游玩时发现，现场还需补差价55元/人，另有5元/人的保险费、20元/人的储物柜租赁费、200元的押金。王女士对此不认可，现场与工作人员大吵了一架后投诉。经过调查了解后，执法人员向消费者解释费用情况，并督促商家对每一位游客做好解释安抚工作，尽到提前告知义务。

**消费提示** 消费者在电商平台购买滑雪票时，要注意阅读游客须知、商家发出的提示告知，有无强制消费项目及门票不包含哪些项目。同时一般情况下滑雪场票分为平日票和节假日门票，节假日都需要补差价进入，游客可以尽量选择平日到场游玩。雪场租赁雪具收取押金时，消费者要仔细检查雪具有无破损，有无质量问题，保护自身合法权益。由于滑雪是高危体育项目，建议每位游客购买人身意外险、雪场责任险。

记者 张勇

## 消费纠纷咋应对 “维权模板”看过来

当就餐遇上“霸王条款”、买到假冒伪劣商品、正当权益受到侵害……生活中，如果您遇上这些纠纷是不是头绪全无？其实，出现问题与商家协商解决是最简单有效、成本最低的一种方法。“3·15”临近，记者采访了专业律师就维权时可能遇到的状况为您整理出“维权模板”，助您一臂之力。

到商场购物、网购淘好货、去场所消费……不经意间就可能遭遇权益受到侵害的情况，作为消费者应该做的首先是与商家协商解决。可现实生活中，经常会遇到商家故意推诿拖延的行为，让消费者感到很无助。市消协律师团成员、山西启合律师事务所高级合伙人赵晓芳告诉

记者，消费者在与商家协商时，需先探明对方有无解决纠纷的意愿，如果没有的话，在证据充分、事实清楚的情况下，消费者可以直接向消协等部门投诉举报，维护自身合法权益。

需要提醒的是，消费者可能遇到维权无果的情况，其中，有一个关键问题是证据不足，因此，消费者一定尽可能地保存好凭证，比如，购物小票、转账记录等，避免“口说无凭”。同时，消费者在维权时向商家主张权利，务必做到实事求是、合理合法，提出正当诉求，不宜过度维权。

“维权也有‘时效性’，最好别耽误了。”赵晓芳强调，实际生活中，不少消费者遇到消费纠纷

后没有第一时间维权，商品超过了“三包”期限，给维权加大了难度。所以，切记维权也需“马上办”，别让本该享受的权利受到限制。还有一点，比起“事后维权”，消费者尽量做到“风险前置”，可以通过提前了解准备购买的商品或服务信息，做到心中有数；对于自己不熟悉的商品和服务，建议消费者谨慎下单。

“3·15”马上要到了，赵晓芳建议消费者把《消法》学起来，通过多渠道、多平台收集和积累消费维权的知识等，为保护合法权益不受侵害加足砝码。

记者 李晓琳

## 家电以旧换新 激发消费活力

本报讯（记者 李晓琳）“以旧换新”最高补贴1000元，免费预约、上门回收，厂家投入200余万元作为部分旧机免费拆机回收补贴……3月10日，由省商务厅、省消协指导，省家电行业服务协会开展的“激发消费活力 焕新促进消费”“3·15”系列公益活动启动，其中，多项“以旧换新”规则惠及百姓。

今年，商务部提出“推动消费品以旧换新，增强当前经济增长动力、巩固回升向好，推动高质量发展”，结合中消协确定的今年“3·15”消费维权年主题“激发消费

活力”，省家电行业服务协会紧紧围绕热点展开活动。其中，家电“以旧换新”为亮点，依托本土企业进行老旧家电免费预约并上门回收，消费者用换新补贴来购买新机。

省家电行业服务协会相关负责人表示，本次活动开启了我省绿色智能家电下乡及“以旧换新”活动的序幕，品牌厂家及本土企业率先吹响家电换新的“冲锋号”。协会将努力做好服务工作，支持各地开展不同形式的家电促消费活动，提振消费信心，激发消费活力。

