



## 游古城 赏花灯

2月5日，游人在太原市晋源区太原古县城赏花灯。

新春伊始，在太原市晋源区太原古县城举办的2025太原古县城花灯会上，各类花灯流光溢彩、璀璨夺目，吸引游人前来观赏。

新华社发

# 商家落实国补政策有待规范

## 中消协发布2024年消费投诉热点分析

中国消费者协会6日发布2024年全国消协组织受理投诉情况分析。从消费者投诉热点看，部分经营者在商品质量、营销和服务等方面存在问题，如部分商家落实国补政策不规范、“车辆统筹保险”投诉激增、“先学后付”隐患多……不仅损害了消费者的合法权益，也暴露了监管的短板。

### 部分商家 落实政策不规范

消费者马先生于2024年12月16日在某电商平台某品牌自营旗舰店支付8599元(原价为8999元，使用400元国家补贴)购买了一部手机。12月22日发现同款手机在其购买价格基础上降价700元，消费者按照平台客服要求重新下单价格为7899元(原价为8999元，使用400元国家补贴和700元平台优惠券)。消费者要求价格保护，但平台以新订单使用了400元国补为由，只支持价保300元。消费者投诉后，通过消协与商家进行了和解，在价保300元基础上，另行补偿400元差

价。

据中消协介绍，部分商家先抬高价格，再用国补优惠吸引消费者。消费者购买了国补商品后发现价格大幅下降，要求补差价，但被商家以“国补商品不参与价保”为由拒绝。有的商家未按承诺时间发货，或者以库存不足为由强制取消订单，导致消费者国补资格丧失。

中消协建议，相关部门进一步明确补贴政策细则，细化国补商品的价格计算规则，防止商家虚高定价或通过涨价等方式套补，侵害消费者利益。监管部门可重点加强对补贴商品价格的监测，对参与国补商品的价格波动进行动态监管，及时发现异常涨价行为。

### “车辆统筹保险” 投诉激增

消费者林先生称，在手机上看到某运输安全统筹服务有限公司发布的车险服务广告，该公司工作人员冒充知名保险公司，以可购买汽车商业

险为由诱骗其通过二维码进行付款。付款后消费者收到的合同显示是统筹服务，并非正规的商业险保单。

据介绍，中消协近期接到大量消费者投诉，反映一些“汽车服务公司”以保险公司名义对外销售“统筹保险”，冒充知名保险公司，将“统筹保险”包装成正规商业保险，消费者付款后才发现保单并非由正规保险公司出具，“统筹保险”公司客服电话无人接听、业务员失联，出险后只能到指定修理厂，面临赔付难等问题。消费者发现问题后要求退款，却遭遇商家拖延或拒绝。即使合同未生效，消费者提出退款时仍被收取高额手续费。

中消协有关负责人表示，销售车辆统筹业务的公司并非保险公司，其公司名称一般为“汽车服务公司”或“运输服务公司”，注册时也无需保险监督管理机构批准。此类公司的风险补偿能力及资金安全性相对较低，存在理赔难度大、跑路风险高等多重风险，建议消费者谨慎识别，避免选择此

类商品。

### “先学后付” 隐患多

消费者孙女士称，2024年12月，广州某咨询服务有限公司诱导其签订“先学后付”分期付款技能培训课程合同，客服称报名时只需要交纳100元预定金，下个月才开始支付学费。事后，孙女士才发现自己在不知情的情况下被办理了贷款。

据了解，一些职业技能培训机构以“先学后付”的名义，诱导消费者未充分了解借款条款情况下办理“消费贷”。部分网购平台设置为默认勾选，并自动成为后续付款方式，且关闭步驟复杂。

中消协有关负责人表示，培训机构应明确告知消费者相关条款和风险，网购平台应加强身份验证、支付安全等，避免因误操作引发纠纷。建议监管部门加强对培训和电商行业相关业务的监管，确保其透明公平经营，防止侵害消费者权益。新华社北京2月6日电

# 春节期间人气足消费旺

新华社北京2月6日电(记者唐诗凝、谢希瑶)商务部新闻发言人何咏前6日说，今年春节假期，全国消费市场年味浓、人气足、销售旺，商品消费亮点突出，服务消费活力十足，消费场景拓展现创新。据商务部商务大数据监测，节日期间全国重点零售和餐饮企业销售额比去年同期增长4.1%，消费市场总体实现平稳开局。

在当天召开的商务部例行新闻发布会上，何咏前介绍，节日期间，食品、年俗商品、绿色智能家电、手机、平板等商品热销，重点监测零售企业家电、通讯器材销售额同比增长10%以上。聚餐、旅行、观影、看剧等服务消费需求集中释放，重点监测餐饮企业营业额同比增长6.2%。冰雪游、文博游等热度不减，春节假期国内出游总花费6770亿元，同比增长7.0%；国

内出游5亿人次，同比增长5.9%。春节档电影票房达95.1亿元，创历史新高。商旅文体健加快融合，数字化、沉浸式、互动式消费场景受到青睐。

今年春节假期，各地商务部门结合地方特色举办新春集市、网上年货节、老字号嘉年华等形式多样的消费促进活动，营造浓厚节日氛围，激发节日消费活力。黑龙江抓住亚冬会举办契机，组织开展“欢腾亚冬·嗨

购龙江”系列促消费活动；四川举办“年味天府·气象万千”百家商圈联动贺新春消费月，满足群众多样化消费需求。

“我国消费市场韧性强、潜力大、活力足，回升向好的基本趋势没有改变，随着消费品以旧换新政策加力扩围，各类消费促进活动有序开展，一季度消费市场总体将继续呈现平稳增长态势。”何咏前说。