

# 大理州市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心

## 二〇二一年一月消费投诉举报提示

### 理性消费 祥和过年

随着 2021 年新春佳节的临近，各类年货购置、就餐、购物、出游、预付式消费等又将迎来一年中的消费高峰，为了让广大消费者安全消费、放心消费，度过一个健康、幸福、祥和的新春佳节。大理州市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心提醒广大消费者科学理性消费、依法维护自己的合法权益。

一、春运购票要选择正规渠道。春运来临，大多数市民选择乘坐动车、飞机等交通工具，一票难求促使抢票软件成为春运购票的热门渠道。消费者在购票时应尽量选择人工窗口、自助售票机或官方网站等正规渠道购票，谨慎通过非官方、第三方平台等途径订票抢票，以免泄漏个人隐私和上当受骗，确认支付订单前应再三核对个人信息、购票金额及服务信息等相关内容。

二、购置年货要避免盲目冲动。春节促销旺季，商家会向消费者推送优惠券、折扣券、赠券等，但在使用中却设置使用范围和期限等许多附加限制性条件，如有的赠券只能购买商家指定的滞销品、临期商品或购满规定金额才能使用，有的商品标注价格优惠，但实则没有优惠，甚至高出同类产品价格。因此，广大消费者面对诸多诱惑时，应保持理性、

按需消费购物，货比三家，谨防虚假打折，避免因贪图优惠而盲目购物，掉入商家精心设计的陷阱。消费者参加购物抽奖活动所获赠品、购物折扣券要仔细辨别，警惕“赠品不三包、打折商品一经售出不予退换”等常见侵害消费者合法权益现象。

三、办理预付卡切勿大额消费。春节是餐饮、美容美发、健身娱乐、洗车、洗衣等服务行业办理预付卡或续卡促销高峰期，消费者要了解商家的资信情况、经营状况、仔细查看营业执照等相关证照。了解预付卡使用期限、如何退款、违约责任等，仔细查看合同内容，注意充值金额不宜过大，对相关服务内容进行书面确认，最好与商家签订协议，并妥善保存收据、发票等单据，每次消费后要向经营者索取相关凭证，提防不法经营者卷款跑路后消费者手中缺少维权证据。

四、警惕“感恩答谢会”专坑老年人。岁末年初，一些不良经营者往往以“感恩答谢”、“年终回馈老客户”等名义，通过频繁组织老年人参加免费的招待会、恳谈会、健康讲座、专家义诊、免费旅游、赠送礼品等会议营销活动，诱骗老年消费者购买“三无”保健品，有的甚至打着“无效退货”或“交付订金就可终生免费享用”的幌子，在骗取老人钱款后即逃之夭夭。“天下没有免费的午餐”，请广大消费者，尤其是老年消费者务必谨慎参与此类感恩答谢等会议营销活动，避免上当受骗。

五、网购谨防“低价陷阱”。网上购物是现在比较流行

的一个消费方式，特别是春节临近，消费者在网上购买年货的热情比较高，面对网络商家推出的高折扣，高额返券等诱惑，消费者应优先选择经营资质齐全、规模大、信誉高的第三方购物平台上的自营店铺或品牌旗舰店进行购物，在购物过程中，可以通过点击店铺电子链接标识查看营业执照的登记注册信息，一般而言，经过登记和备案的商家可信程度相对较高，即便遭遇购物纠纷也比较容易找到投诉对象。不要轻易登录陌生网站，点击不明链接，不要随意透露身份信息、银行账号、密码、验证码等；尽量使用第三方支付平台，不要与卖家私下约定交易方式，不要轻信、接受任何直接汇款至个人账户的理由和要求。另外，消费者在网上购物、邮寄快递等消费活动中要注重个人信息的保护，防范因个人信息的泄漏带来的风险。疫情防控期间，在领取快递后，别忘给外包装做消毒处理。

六、小心扫码送礼品等新型诈骗。随着节日临近，在超市门口、药店门口等，有许多赠送牛奶、食用油、食品、工艺礼品、儿童玩具等活动，但有些“赠送”需要消费者扫描二维码关注微信、填写身份证号码、手机号码及录制点头视频等，这些涉及个人信息的“赠送”往往是经过“精心”包装的新型诈骗，骗子利用所取得的信息开通账号进行贷款等，让消费者不知不觉间背负巨额债务。在此提醒消费者一定莫贪便宜，时刻提防个人信息泄露。

七、绿色消费，崇尚节俭环保文明过节。春节期间是烟

花爆竹等节日消费品的消费旺季，同时也是走亲访友各类礼品的消费销售旺季。在此，提醒消费者，燃放烟花爆竹要遵守规定，尽量少放或不燃放，注重环保，确保安全；购买礼品应避免“金玉其外”、华而不实的商品包装，崇尚节俭、朴素，倡导环保节约，养成绿色消费好习惯。家庭外出就餐尽量根据人数定量，餐饮住宿尽量减少一次性餐盒、纸杯等商品的消费，以减少不必要的浪费和对生态环境的污染。勤俭节约、反对铺张浪费是中华民族的传统美德。春节期间，要养成合理消费的习惯，不盲目冲动开支，把中央有关规定和要求自觉落实到生活中去，自觉避免奢侈浪费行为，文明过节。

八、节日出行，安全第一。当前疫情进入“多点散发期”，加之冬季气温偏低，病毒滋生活跃，提倡春节就地过年，非必要不返乡，没有特殊情况尽量不外出旅游，消费者节日期间确需出行探亲访友、回家团圆或是外出旅游，一定要增强防范意识，同时要密切关注各地区疫情防控部门发布的风险情况，必须保持警惕状态，避免侥幸心理，做好戴口罩、勤洗手、常消毒等防护措施，不给疫情传播留下任何空间。自驾车出行的消费者，应提前做好车况检查和出行线路规划，进入公共场所要主动提供健康码，配合做好体检筛查和自我健康监测。同时要关注旅行沿途天气状况，对于特殊天气等因素做好充分的安全准备。外出游玩时，应当将孩子置于大人的视线范围内，确保出行安全。

广大消费者在科学理性消费的同时也要注意做好疫情常态化防控。如在购买、使用商品或接受服务发生消费纠纷时，可及时联系商家双方协商解决，如商议无果，应保留好消费单据和发票，及时向辖区市场监督管理部门进行投诉举报或拨打 12315 电话寻求帮助，也可以通过全国 12315 互联网平台进行投诉举报，依法维护自身合法权益。

大理州市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心

2021 年 2 月 7 日