



今年发布的《提振消费专项行动方案》多措并举,全面释放消费市场活力。



AI制图:卢健

多措并举,激发消费新动能

中青报·中青网见习记者 刘佳佳
记者 宁迪 魏婉

“叮!”4月24日晚上,甘肃省兰州市某制造企业员工杨天琦的手机弹出特别提醒:“4天后,您即将前往泉州,当地气温……”杨天琦向记者描述此次旅程时,难掩兴奋:“领导鼓励我把‘五一’假期和年假连休,终于能打卡心心念念的福建深度游了!错峰出行,机票实惠还能避开人潮。”

一场期待已久的福建之旅,不仅承载着杨天琦的旅行梦想,更折射出今年提振消费政策的切实利好。3月16日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《提振消费专项行动方案》(以下简称《行动方案》)正式落

地,一系列惠民举措持续加码。其中提出,鼓励带薪年假与小长假连休,实现弹性错峰休假。

从真金白银的育儿消费补贴,到落实休息休假权益等消费保障,再到通过适老化改造开拓银发消费空间,《行动方案》多措并举,正推动不同年龄人群“敢消费、能消费、愿消费”,全面释放消费市场活力。

作为即将在山东省青岛市迎接新生命的准妈妈,王丹一直密切关注生育养育政策。在她看来,如今不断完善的政策体系,减轻了家庭的生育焦虑和育儿负担。“有些地区适龄儿童上幼儿园是免费的,而且现在很多地方都在搞生育补贴。”她说。

研究建立育儿补贴制度是《行动方案》的亮点政策,目前内蒙古、广东、山东等多地政府正积极推进落

实。其中,内蒙古自治区呼和浩特市与山东省青岛市已出台实施细则,明确生育三孩及以上家庭最高可申领10万元育儿补贴。王丹发现,一些婴幼儿产品企业也积极响应,飞鹤、伊利、君乐宝等奶粉企业近期共同推出总额超40亿元的生育补贴计划。伊利和君乐宝将为符合条件的孕期家庭发放不少于1600元的生育补贴。

政策红利叠加企业担当,育儿补贴政策正切实减轻家庭养育负担,为更多家庭孕育新生命注入信心与动力,同时也进一步释放出生育养育消费潜力。

除了真金白银的育儿补贴,《行动方案》还推出一系列保障政策以激活消费活力。其中保障休息休假权益的政策,一经推出便引发热烈反响。

上班族休假的底气足了。杨天琦已经订好了去泉州的机票,准备4月28

日错峰出发。他说:“记得去年‘五一’,我不仅没有休成年假,还值了一天班。”

《行动方案》中明确提出,要保障人们的休息休假权益,严格落实带薪年假制度,鼓励带薪年假与小长假连休。杨天琦认为:“这个政策促进消费是毫无疑问的。对于上班族来说,假期太少、休假太难,如果能保障带薪年假休假,特别是带薪年假与小长假连休,我一定会拼假,错峰去旅行和消费。”

保障休息休假权益的落实,让上班族得以通过“拼好假”灵活规划假期。这不仅可以让他们更好地放松身心,而且也让消费潜力得到了更好的释放。

《行动方案》还提出,要推进全社会适老化改造,积极发展银发旅游产

业,释放银发消费市场潜力。这些政策正在逐步融入老年人的日常生活。

66岁的张黎生切实感受到身边的变化,他告诉记者,小区旁新落成的口袋公园设置了许多贴心的适老化设施,让他在散步时比以往更加便捷安心。

多次乘坐旅游专列的孙大爷,同样对适老化服务赞不绝口。4月16日晚上,孙大爷登上了Y419次“美丽中国乡村”康养主题旅游专列,从北京丰台站出发开启旅程。此趟旅游专列针对银发群体出行特点,从食、住、行、医4个方面打造全链条适老化服务,餐食控油控糖控盐,行程安排沿途的康养宾馆,专列上还配备医护人员,携血压仪、血糖仪等医疗设备和急救药品全程值守。

孙大爷表示,“导游全程陪同,吃

的住的一点儿也不用操心。我上次出去的时候,随团的医生把大家照顾得可好了!我一个人出来的,我儿子特别放心。”

2024年8月,国务院发布《关于促进服务消费高质量发展的意见》,明确要求增开银发旅游专列。目前,市面上已开设众多如Y419这类专为银发群体打造的旅游专列。这些专列通过提供适老化服务,从细节处优化行程安排与设施配置,全方位保障旅途的便捷与安全。

从社区基础设施的适老升级到文旅服务的适老优化,适老化改造不再局限于硬件设施的迭代,更构建起覆盖生活与消费场景的服务网络。它既守护着老年人“家门口的幸福”,也点亮了他们“诗与远方”的梦想,让银发群体在安全和舒适的环境中,享受更好生活。

中青报·中青网记者 魏婉

“网红探店”滤镜碎了一地?“超值套餐”暗藏强制消费?“盲盒”爆款可能是智商税?新消费形态花样百出,但也要小心暗礁,以免陷入商家的消费套路!

“五一”小长假到来之际,中国青年报结合政策新规、热点案例,出炉一份消费避“坑”指南,助你一键识别套路话术、拆解隐藏条款、预警高风险场景,练就“火眼金睛”。

警惕健康食品“伪科学”营销

近日,北京等15地消协、消保委联合发布了涉厨店、文旅等领域的消费洞察报告。其中指出,“保健品上当”不再是老年人专属,26至45岁的群体在营养健康消费市场中占比达79.8%,而商家宣传的“速成健康”“速成美丽”“速成减脂”等成了年轻消费群体不可逾越的“坑”。同时,营养健康消费纠纷呈现出虚假宣传技术升级、非法添加隐蔽化、新型消费场景风险集中三大特点。

相关监管部门已经注意到这类现象。4月17日,市场监管总局印发《关于维护广告市场秩序 营造良好消费环境的通知》,规定要依法查处普通食品广告宣传具备保健功效或者疾病预防治疗功能,以及无事实依据、违反相关规定宣称“零糖”“零卡”“无添加”“不含防腐剂”等违法违规行为。

市场监管总局提醒消费者科学认知、理性消费,购买保健食品时,务必记住选择正规的销售场所、看注册或备案信息、看适宜人群、查看生产日期和保质期、留存购买的凭证、理性选择网络销售、正确看待跨境电商产品这七大要点。

小贴士:
国内产品,通过“国家药品监督管理局官网”查询是否具备“保健食品”蓝帽子标志或医疗器械备案;海外产品要检查FDA认证(FDA即美国食品药品监督管理局)。

小心直播带货产品陷阱

你会在直播间跟风“买买买”吗?记者从市场监管总局4月18日召开的新闻发布会上获悉,2024年,全国市场监管部门共受理消费者投诉1862.5万件,其中网购投诉举报1318.6万件,同比增长4.6%。

在网购的诸多形式中,网红带货、店主直播、导购直播等多样化的网络直播纷纷涌现,虚假宣传、质量“翻车”、退换货困难等诸多问题成为投诉热点。2024年,市场监管总局通过平台渠道接收直播带货投诉举报40.2万件,同比增长19.3%。其中,社交种草类直播平台增速较快,同比增长3倍;其次是短视频类直播平台,同比增长48.8%。

今年3月印发的《提振消费专项行动方案》要求,规范网络销售、直播带货领域“全网最低价”等不合理经营行为,倡导实价优质。市场监管总局也表示,今年将部署各地持续加强直播电商乱象整治,目前正牵头起草《直播电商监督管理办法》,近期将向社会公开征求意见。

广东省消费者委员会观察146场直播后,总结出

“优惠价”不优惠、信息模糊不真实、限时限量制造紧张感、赠品标注虚高、以“白牌”产品误导消费者五方面典型消费潜规则。其提醒消费者勇敢抵制、积极举报、大胆监督,在直播网购时,注意了解并防范直播间不规范促销行为,树立理性消费观念,不轻易被各种话术误导;若怀疑主播存在虚假诱导、价格不实等行为,可主动要求经营者提供商品详细情况及相关佐证材料。

小贴士:
上述直播间不规范促销行为,损害了消费者的知情权、公平权,破坏公平交易环境,还存在可能违反消费者权益保护法、电子商务法、价格法等法律法规的情形。

新型线上支付方式背后暗含风险隐患

在消费市场日益多元化的当下,“先用后付”“免密支付”等支付方式凭借灵活、便捷的特点在电商平台上迅速普及,但也带来多重风险隐患。

“先用后付”指满足特定条件的消费者在电商平台购物时可先0元下单,待确认接受商品时再支付款项的一种新型消费模式。中消协最新发布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》(以下简称《投诉情况分析》)指出,黑猫投诉平台上,涉及“先享后付”“先学后付”“先用后付”的相关投诉超万条。有专家提醒,若消费者在不知情的情况下使用了“先用后付”,后续很可能会因未按时还款产生逾期费用,甚至出现信用风险等问题。

“免密支付”指无需密码确认支付,是部分支付平台或应用为提升支付便捷性推出的功能,用户开通后,单笔交易金额在一定限额内可直接扣款。中国消费者协会指出,免密支付易成盗刷漏洞,这一功能若被不法分子利用,可能给消费者带来严重的安全隐患,比如手机丢失或账号泄露风险激增,小额免密累积大额损失,隐蔽性强导致难以及时察觉。

记者尝试后发现,在开通环节,部分平台将“先用后付”和“免密支付”设置为支付页面默认推荐选项或者优先选项,而与近乎无障碍的开通流程相比,两者的关闭步骤都很复杂。在客服的帮助下,记者来回翻找多个页面后才彻底关闭相关服务。

怎样主动防范支付风险呢?福建省消费者权益保护委员会近日发布消费提示,指出“先用后付”模式容易让人产生过度消费的冲动,消费者应警惕过度消费和冲动购买,选择正规平台购物,仔细阅读开通使用协议,留心自动续费、取消流程,保护好个人信息安全,并注意保留好相关的购物凭证和交易记录。

中消协则建议消费者,采取非必要不开启免密支付、强化账户安全保护、养成定期对账习惯3种措施。一旦遭遇盗刷,应立即冻结支付渠道、留存证据投诉,若损失金额较大,应及时向公安机关报案,并配合提供相关证据材料。

小贴士:
消费者可通过设置高强度密码并注意更换,关闭非必要支付权限、避免在公共网络环境下进行支付操作等方式,强化账户安全保护。
平台追选万能操作:直接找客服,要求关闭相关支付服务。

跨境购物有风险 谨防海淘代购“甩锅”

随着互联网电子商务发展,跨境网购日渐流行,为消费者购买境外商品提供便利的同时,也产生了不少消费纠纷。

以近来席卷年轻群体的“谷子”(泛指与泛二次元相关的动漫、游戏等IP版权作品的衍生产品)收藏热为例,许多消费者为购买海外原版“谷子”,选择在社交平台拼团购买,而由此产生的拼团团长卷款失联、虚假发货、货不对版等案件频发,让不少人钱货两空。

今年“3·15”期间,河南省濮阳市消费者协会根据《投诉情况分析》和受理投诉统计资料指出,2024年跨境消费投诉量增长78%,问题集中于免脱商品真假混卖、代购“跑单不发货”、海外平台退款需自行承担国际运费等。例如,有消费者反映称,其通过社交平台代购奢侈品包,收货后发现为高仿品,但代购方以境外交易为由拒绝售后服务。

记者从中消协获悉,境外商品原产地有关质量、安全、卫生、环保、标识等标准或技术规范要求,可能与我国标准存在差异,所以跨境代购商品是否符合国内标准以及能否索赔成功,需要结合具体情况分析,消费者只能自行承担相关风险。尤其是宣称功能的进口食品,其管理方式与我国不同,消费者应谨慎购买。

事实上,我国对跨境电商零售进口商品实行正面清单管理,只要是符合条件的正面清单目录内的均可购买,其中包括酒、饮料、调味品、食用油、乳品、蜂蜜等食品。消费者应选择正规、信誉较好的跨境电商平台进行采购,并注意留存聊天记录、电子发票、物流信息等购物凭证,收到商品后注意检查生产日期及保质期等内容。

在享受跨境购物便利的同时,还要保障好自身权益。濮阳市消协也提醒消费者,选择接入“跨境消费保障计划”平台(如天猫国际、京东国际),优先使用平台担保交易;要求代购方提供商品境外专柜采购视频及海关关证证明;遇纠纷可向中国海关12360热线举报线索。

小贴士:
在跨境购物场景下,《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》关于“七天无理由退货”“退一赔三”等相关规定可能较难适用。

警惕知识付费“套路”深

“零基础零门槛,包学包会”“包就业”“轻松月入过万”……面对五花八门的宣传,看着诱人的“馅饼”和“捷径”,不少消费者一时冲动入了坑,陷入“交钱容易退费难”的窘境。

《投诉情况分析》指出,教育培训服务类的投诉量进入服务类投诉的前三名,投诉件数超过7万件。浙江省消费者权益保护委员会去年底发布的消费体察报告显示,46.1%的消费者遇到过低价引流的情况;42.7%的消费者购买的课程未公示讲师资质;36.9%的消费者遇到过“套娃”式收费的情况;28.7%的消费者购买的课程

内容或效果与售前承诺不相符。

上述调查还发现,近半数课程存在退费难问题。不支持退费的平台大多数以知识付费没有退费的说法为理由,认为知识付费很难衡量学习效果,消费者学习了即证明完成交付,故不允许退货退款。此外,还有近半数课程客服联系困难。

针对行业乱象,多地消协、消保委发布消费提示。河南省漯河市消费者协会提醒消费者注意查看资质与口碑,考查课程“含金量”,了解讲师专业度,并端正学习态度,不要存在走捷径的侥幸心理。

南宁市市场监督管理局12315中心也提醒消费者认真阅读合同中的所有条款,特别是关于课程费用、课程安排、退费政策、违约责任等方面的内容,并注意是否存在免除培训机构责任、加重消费者责任的“霸王条款”。如果对合同条款有疑问或不理解的地方,特别是涉嫌退费的条款事宜,要及时与培训机构沟通并以书面形式进行确认。

此外,在支付培训费用时,消费者要避免通过个人社交账号转账或现金交易,并注意费用明细,避免出现隐藏费用或额外收费的情况。一旦遇到培训机构拒绝退费或拖延反映,可以拨打12345热线或向相关行政主管部门反映,还可以寻求法律援助。若涉嫌诈骗的,可向公安机关举报。

小贴士:
通过国家企业信用信息公示系统等官方渠道,可以查询相关机构的注册信息、经营状况、是否存在行政处罚记录或失信行为等。

小心自动续费“暗藏玄机”

今年“3·15”期间,“自动续费”相关问题被中国消费者协会列为“2024年十大消费维权舆情热点”之一。“关闭自动续费仍被扣费”“建议取消强制自动续费”等话题屡屡引发关注,“注销软件≠终止扣费”“经常找不到退订页面”“小字条款住往暗藏玄机”等内容成网民吐槽的重点。

中国消费者协会总结,有关网络自动续费的消费投诉,主要集中在开通付费服务前的侵权问题和服务过程中的权益保障问题两方面,主要表现为以低价免费试用为饵诱导消费;故意设置障碍以阻止用户取消订阅自动续费;不提供明确的取消操作路径,或要求用户经历繁琐的步骤才能终止续费等。

2024年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》要求,经营者应当在消费者接受服务前和自动延期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。否则违规情节严重的,可以责令停业整顿或吊销营业执照。因此,建议消费者保存好交易记录,比如对话和聊天的截图、一系列消费凭证和相应的证据,一旦发生争议,可以拿起法律武器进行维权。

小贴士:
通常情况,iOS系统可在设置中打开订阅,点击取消。其他操作系统一般通过微信和支付宝来取消自动续费。

『五一』将至,请看这份消费避『坑』指南