

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发

# 中消协发布三季度消费投诉热点

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协4日公布的今年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示,生活及社会服务类在服务大类投诉中居首位。在具体服务投诉中,投诉量居前五的分别为经营性互联网服务、移动电话服务、餐饮服务、培训服务、住宿服务。

## “蟹卡”屡遭消费者诟病



2024年8月,消费者刘女士通过某大闸蟹有限公司公众号兑换2024年8月31日到期的1288型号“蟹卡”一张,兑换时公众号提示不在预约期间,可联系客服备案延期。消费者联系该公司客服,回复可免费办理延期一次,具体兑换标准需9月底确定。9月15日消费者又收到商家客服回复,以“蟹卡”已过期及市场行情变动为由,仅给兑换1088型号蟹一盒,从实际价值来说低于1288型号“蟹卡”,消费者表示不同意,客服回复仅提供此兑

换方案,无协商空间。

中消协有关负责人表示,“蟹卡”等各类提货卡本质上属于预付卡。由于预付卡发卡门槛低,且预付资金缺乏有效监管,相关消费纠纷多发。根据有关规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。所以,即便预付卡已经过期,经营者也不能因此随意单方剥夺消费者的权利。

## 民宿行业规范化程度有待提升



本版图片均为CFP供图

2024年9月,蔡先生通过消协315平台投诉上海某信息科技有限公司。蔡先生为提前做好春节出行规划,于2024年9月4日提前在该公司App订了2025年1月28日至2月2日共5晚的民宿,总费用1298元。9月19日,消费者突然收到该平台客服电话,要求消费者取消订单,平台可以补偿30%费用。消费者查了该民宿附近同类型的酒店,此时下订单每晚费用已经是1012元,无法弥补损失。此后,该平台在未经消费者同意情况下,强行取消该笔订单且没有赔偿。

根据中消协监测,有的民宿经营者随意取消订单,临时毁约并高价转租已预订房源;宣传信息与实际不符,民宿的实际位置、设施条件、卫生标准与网上发布的信息相差甚远。中消协有关负责人表示,民宿在管理和服务等方面存在不规范现象,相关平台应当加强对民宿经营主体的入驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

## 信息不实问题屡现

2024年8月,丁女士在某地图导航平台预订了某市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同一经营者。丁女士希望平台退还此笔订单费用,平台称酒店订单为第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

据中消协监测,近年来出现一些采用聚合经营模式的平台,整合不同平台或经营者的信息,向消费者提供多种商品或服务,其业务范围从最初的网约车发展到住宿、维修、门票预约等各行业,商户信息不实等相关问题屡现。

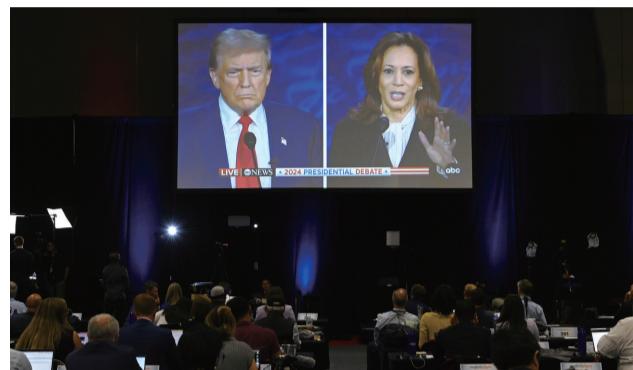
由于平台对商户信息审核不严,消费者下单时经营者信息与实际提供服务经营者信息不一致。发生纠纷后,平台以自身仅为信息服务提供者为由推诿不承担相应责任。一些聚合平台商户入驻门槛低,部分票务代理商实际并无代理权,消费者通过平台购买的景区门票、电影票到现场后无法使用。

中消协有关负责人表示,聚合经营模式作为一种新兴的网络经营模式,目前尚无法律法规对其定性,但对于在其平台上购买商品或接受服务的消费者来说,聚合经营平台也属于经营者,应当承担对消费者权益保护的责任,履行入驻商户的资质核验义务。

新华社记者赵文君



## 美国大选沦为“赌博游戏”



这张9月10日在美国费城总统辩论媒体中心拍摄的视频直播画面显示,美国副总统、民主党总统候选人哈里斯(右)和美国前总统、共和党总统候选人特朗普在费城参加电视辩论。

新华社发(资料图片)

主党候选人哈里斯的胜率差距在博彩市场上迅速收窄。11月3日,该平台数据显示,特朗普胜选率为51%,哈里斯胜选率为49%。美国舆论预测,一旦特朗普在总统选举中失利,其支持者可能会援引这些数据来“佐证”选举舞弊。

许多人质疑博彩平台本身将沦为被大选操纵的工具之一。《华尔街日报》10月18日曾报道,加密货币预测市场平台波利市场预测网站出现大笔交易押注特朗普获胜,将其获胜率一度推高到62%,而哈里斯获胜率只有38%,而10月初该平台上,两名候选人的获胜率还不相上下。还有报道说,波利市场预测网站的美国大选合约交易量约27亿美元,其中约三分之一为虚假交易。

根据11月2日的行情,美国人可选择以56美分的价格买入预测美国前总统特朗普赢得大选的合约。如果特朗普最后获胜,买入者就可得到1美元,反之就将失去这56美分。投资者也可用45美分的押注赌特朗普落败。

卡尔希就今年美国大选推出数十种合约。卡尔希市场规模研究负责人杰克·萨奇10月31日说:“截至目前,投资者在大选预测方面持有5000万美元的未平仓合约,总交易量超过1.25亿美元。卡尔希所有的大选相关产品交易量已超过2亿美元。”

卡尔希在得以名正言顺进入今年大选预测市场后,其关于两名总统候选人赔率的走势成为一些投资者观察选情的窗口,特朗普本人和支持者就多次援引对特朗普竞选有利的博彩市场数据。

过去几天,特朗普和民

金钱充斥“美式民主”并非秘密,允许押注美国大选结果是金钱政治在美国大行其道的又一注脚,说明“美式民主”在金钱化的道路上正在“更上层楼”。

目前,美国贫富差距已达到1929年经济大萧条以来最严重程度。诺贝尔经济学奖得主、美国哥伦比亚大学教授约瑟夫·施蒂格利茨警告,贫富差距日益扩大造成社会阶层向上流动性减弱,美国已步入“脆弱时代”。

对于在“脆弱时代”挣扎的底层民众,两党没有通过税收政策实现财富再分配,一些举措反而为富人减轻了税负。施蒂格利茨指出,美国的体制运行规则是1%的人掌握40%的财富,几乎所有的美国议员在任时都属于那1%、依赖那1%、服务那1%,甚至离任时再靠那1%的赏赐。