

“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

新华社记者 赵文君

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协于11月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信息服务、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

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入驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

聚合经营平台商户信息不实问题屡现

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,导致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,聚合经营平台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。

新华社北京11月4日电

黄河壶口瀑布现“彩虹桥”景观



11月4日,游客在山西吉县黄河壶口瀑布欣赏“彩虹桥”景观。

深秋时节,受水库调节放水影响,位于山西吉县和陕西宜川县交界的黄河壶口瀑布水量增大,飞溅的水雾在阳光的照射下,形成“彩虹桥”景观。

新华社发(吕桂明 摄)

提额度 降利率

国家助学贷款政策调整

新华社北京11月4日电(记者 申铖)记者11月4日从财政部了解到,财政部、教育部、中国人民银行、国家金融监管总局日前联合发布通知称,为加大对高校家庭经济困难学生的支持力度,更好满足学生贷款需求,减轻学生经济负担,调整完善国家助学贷款政策。

通知明确,提高国家助学贷款额

度。自2024年秋季学期起,全日制普通本专科学生(含第二学士学位、高职学生、预科生)每人每年申请贷款额度由不超过16000元提高至不超过20000元;全日制研究生每人每年申请贷款额度由不超过20000元提高至不超过25000元。学生申请的国家助学贷款优先用于支付在校期间学费和住宿费,超出部分用于

弥补日常生活费。

通知称,调整国家助学贷款利率。国家助学贷款利率由同期同档次贷款市场报价利率(LPR)减60个基点,调整为同期同档次LPR减70个基点。对此前已签订的参考LPR的浮动利率国家助学贷款合同,承办银行可与贷款学生协商,将原合同利率调整为同期同档次LPR减70个基点。

新华社北京11月5日电(记者 刘济美 黄一宸)记者从中国空军11月5日召开的新闻发布会上获悉,歼-35A飞机、红-19地空导弹武器系统、新型察打一体无人机等装备将在第十五届中国航展上首次公开亮相。

11月11日是中国空军成立75周年纪念日。空军新闻发言人谢鹏表示,空军将以“寻根逐梦、制胜长空”为主题开展系列宣传活动,带动军地共同为空军“庆生”。“我们将结合第十五届中国航展组织飞行表演、装备静态展示、军乐演奏等活动,举办军事飞行训练国际交流会议、无人智能主题研讨等交流活动,还将在部分空军部队驻地城市进行户外灯光展示活动。”谢鹏说。

第十五届中国航展计划于11月12日至17日在广东珠海举办。“这届航展将首次展出中型隐身多用途战斗机歼-35A、红-19地空导弹武器系统、新型察打一体无人机等装备,还将派出‘八一’‘红鹰’飞行表演队以及歼-20、歼-16、运油-20A等7型26架飞机进行飞行表演,并开放运-20飞机货舱供观众预约参观。”空军装备部牛文博介绍,空军将选派36型装备参展,多维度、成体系、近距离展示空军装备建设阶段性成果。

据悉,这届航展上空军设立的展台数量和面积将创新高。除招飞展台外,空军首次围绕航管、地面院校以及装备修理技术等领域分别设立独立展台,向社会各界提供了解中国空军的窗口。

中国空军歼-35A、红-19等新型装备将首次公开亮相