

中消协发布三季度消费投诉热点,生活及服务类在服务大类投诉中居首位——

“蟹卡”提货遭诟病 民宿预订“陷阱”多

新华社北京11月4日电“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

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人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,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。

“中国是各项世界杯赛事潜在主办国”

——专访国际足联主席因凡蒂诺

据新华社上海11月4日电“未来,在足球的世界,我们需要中国不仅仅成为一个重要角色,而是发挥领导作用。我个人期待与中国合作,将中国足球带到世界顶尖水平。”国际足联主席因凡蒂诺近日在接受新华社记者专访时,对中国足球寄予厚望。他说:“我们需要发现人才,培养人才,让中国在男足、女足、俱乐部、国家队层面都能参加最高水平比赛。”

中国足球未来能够大放异彩

“中国是世界上一个非常重要的国家,无论中国做什么,总能做到顶尖。”谈到中国足球的发展,因凡蒂诺说:“我个人期待与中国合作,将中国足球带到世界顶尖水平。”

千里之行,始于足下。因凡蒂诺坦言,“足球的发展没有捷径和秘密,只能努力做好我们的工作,努力再努力。中国有大量喜爱足球的人,我们要从年轻人开始,从人才培养开始,去发现他们,把他们聚集在一起。”

“我们可以把最好的比赛带到这里,我们可以派教练,可以派指导员,可以派裁判、专家,可以制定课程,我们将竭尽所能帮助中国足球发展。”因凡蒂诺表示,“我们需要在年轻人身上投资,我们需要中国在最高水平赛事上发挥关键作用。我们鼓励中国足协和国际足联加强合作,建立稳固的关系。中国正在施行足球进校园以及青年球员培养计划,我支持这些举措,并且期待与中国足协管

理层进行进一步讨论。”

“足球就是合作。只要有合作、投资以及奉献精神,我相信中国足球未来能够大放异彩。我们需要为世界各地的球队创造机会,展示他们的球员以及品牌形象,帮助他们继续进步、成长。”因凡蒂诺说。

希望中国球队参加世俱杯

2025年,32支来自世界各地的顶尖俱乐部球队将在美国争夺世俱杯奖杯,皇马、曼城、拜仁、切尔西、尤文等欧洲强队都将参赛。全新升级后的赛事将每四年举行一次。

因凡蒂诺希望未来来自中国的队伍也能参加世俱杯,还希望中国承办这一

重要赛事。“中国是各项世界杯赛事潜在且重要的主办国,无论是未来的男足或女足世界杯、青年世界杯或俱乐部世界杯,都可以在中国举行。”

因凡蒂诺表示,国际足联的使命是让足球真正全球化。“世俱杯向世界各地的俱乐部敞开大门,展示他们的品牌,帮助他们的球员、球队变得更好。”

谈及足球赛事的未来,因凡蒂诺表示:“我们会有更多全球性的比赛。我们希望世界各地,每个国家(地区)都有机会来参加足球赛事活动。我们已经做出了一些改变,增加了世界杯的参赛队伍数量,包括女子、男子以及青年比赛。从2025年起,国际足联将每年举办一次U17世界杯,而不是像过去那样每两年举行一次。”

从“铁锈带”摇摆州看美国政治极化

据新华社美国底特律11月3日电深秋时节,行驶在美国中西部“铁锈带”的高速公路上,耸立在路旁的竞选广告牌不时掠过。一块广告牌这样写道:“特朗普2024!民主党不会为我们做事。”另一块写道:“投票给卡玛拉·哈里斯,为了扩大医保;降低药价;工薪家庭减税。”

美国有50个州,逾3.3亿人口,约1.61亿注册选民。但总统选举结果如何,今年大概率还是得看7个摇摆州,其中包括“铁锈带”上的宾夕法尼亚、密歇根和威斯康星。上述3州都经历了传统制造业的衰落和工作岗位的流失,白人占人口主体,移民数量较少,受过大学教育的成年人比例和中位收入略低于全美水平。据美媒统计,7个摇摆州中,哈里斯和特朗普在宾夕法尼亚和密歇根投入的竞选资金和广告最多,8月以来到访次数合计超过30次。但非摇摆州中,有36个州两人到访次数都是零。

两个月来,哈里斯和特朗普的民调支持率在全美和所有摇摆州都“前所未有地接近”。一名底特律媒体人告诉记者,两人竞选集会组织方式不同,但人气差不



10月28日,在美国密歇根州奥克兰县诺维,一名男子在投票站填写资料准备参加提前投票。新华社发

多。他一直在跑选举新闻,眼看选举日即将来临,仍无法判断谁会赢得密歇根州。

密歇根大学非裔女研究生塞琳娜·马廷古已提前投票给哈里斯。她说,不想看到特朗普重返白宫,“我更关注候选人实际谈论的政策,比如女性生育自由、通货膨胀以及日常生活成本。我认为这

些是每个美国人都面临的问题”。

马廷古希望,选举日后不要出现街头闹事。“有点紧张,也有点疲惫……身在摇摆州,我能感受到周围人的压力。”她说。

在萨吉诺镇参加万斯竞选集会的苏珊·西姆科克斯说,她“最关心经济和安全问题”,同样也关注候选人的政策。她

认为,哈里斯“没有新政策”,还开了不少“空头支票”,例如在全美恢复女性堕胎权,“她无论如何都无法做到”。

面对弥漫的选战硝烟,西姆科克斯说:“每个人都都很焦虑。”

采访中,两党选民多数都感到美国变得更加分裂,但谁应负责?观点对立。奥索认为特朗普及其支持者利用了美国人对政治建制的不信任,“试图加深对他、对与自己不相似的人的不信任和恐惧”;弗兰克斯认为,特朗普“不是造成美国分裂的因素……媒体扭曲了他所说和所做的一切”;退休护士布伦达则说,两党相互攻击,但民主党人更过分,并且倾向于用族裔、性别和信仰细分人群,“他们才是分裂美国的人”。

即使同样的关注,只要落入两党政治极化的现实和信息传播的茧房,似乎立即变得难以相通。美国有线电视新闻网援引南加州大学政治学者鲍勃·施勒姆的话说,“铁锈带”3州之所以持续成为关键摇摆州,原因就在于它们囊括了定义今日美国政治的许多根深蒂固的分歧,“反映了两极分化”。