

消费升级，“套路”也跟着升级？

体验一把消费升级，却遭遇新“套路”。升级的“套路”究竟是老问题还是新情况？哪些“武器”可以反制“新套路”？记者进行了调查。

“说走就走”走不了 上千名消费者被坑

看上心仪的旅行产品，在网上下单付款后就能“说走就走”，这样的便利体验是在线旅行网站近年来备受欢迎的重要原因。但对上千名消费者来说，说走却走不了的旅行很窝火。

上海消费者葛女士在由悦行信息科技有限公司(上海)有限公司运营的“布拉旅行”APP上购买了一款新加坡的旅游产品，2017年11月开始预约，3次都未成功，要求退费，商家却一直推诿不回复，至今没有收到退款。

和葛女士相比，沈明吃亏更大。她在“布拉旅行”APP上还购买了一张年费高达3999元的“黑金卡”，按照承诺，持卡消费者可以享受“保障出行”“快速退款”等六项会员服务。然而，她预订了一款越南行程并支付费用12276元，订单显示成功，提前30天预约出行计划时，却被客服告知预约失败，退款也无法实现。

上海市消保委的数据显示，过去1年里接到对“布拉旅行”的投诉有1036件。上海市消保委发现，“布拉旅行”采用的一种与以往的在线旅行网站“一手交钱、一手出单”不同的模式，在“预售+一口价”形式下，消费者先行全额支付款项购买出行日期未知的相关行程的产品，“交钱”后再与“布拉旅行”预约和沟通具体的出行日期，经确定预约日期成功后，才能真正完成“出单”的过程。

“我买这张‘黑金卡’就是为了能预约顺利点，最高等级的会员卡都预约不到时间，我怀疑是骗子公司。”沈明说。

沈明的怀疑得到了证实。2018年3月5日，浦东新区人民检察院依法以涉嫌合同诈骗罪对犯罪嫌疑人徐某、种某某批准逮捕。浦东新区检察院称，经查，“布拉旅行”在明知公司无实际履行能力的情况下，仍以低于成本价的价格进行超卖。至2017年底案发，“布拉旅行”骗取客户预付款1.8亿余元，各类供应商款项3632万余元。

下面这些场景，也许你有些熟悉：

在网络上下单酒店和机票的消费者，下单时如果不特别留心检查，就会被默认勾选的贵宾室服务、机场接送、VIP退改签、急速出票等附加服务“套路”。

想要购买定制家具，报价单中材料一栏标注为“SKL英伦白橡”，其实并非白橡木。所谓的“白橡”指的是颜色，SKL指代的是实木颗粒，因而其实是一款白橡木色的人造板。

追着社区里的老年人夸赞“叔叔帅”“阿姨美”套着近乎的假冒伪劣“保健品”销售人员，现在摇身一变成为互联网金融企业的销售代表，话术从以前的“活到100岁”变成了“你不理财、财不理你”。

随着居民消费升级，“套路”也在一同升级，一些新兴的“互联网+”、个性化定制消费领域成了投诉的重灾区。“套路”升级背后，究竟是老问题还是新情况？

“布拉旅行”式的预付销售形式，看起来像是线下的生活服务类预付卡消费与在线旅行网站消费模式结合的“新变种”；爱“打闷包”的在线旅行网站，做法很像是从线下票务代理升级而来的“战术”；价格贵上几倍的

专家和业内人士指出，在消费升级的大潮下，如何让“套路”被“拍在沙滩上”，需要的是往前主动迈一步的主动性和跨部门联动的创新监管模式。

处理消费纠纷、公开信、约谈、通过媒体曝光，这些是各级消协组织的“常规武器”，而消费公益诉讼、参与团体标准制定等“非常规武器”的应用也在增加。

消费升级，“套路”也跟着升级？



漫画绘制 朱慧卿

定制家具，和普通的家装纠纷一样，往往是不良商家利用消费者与自己的巨大信息不对称牟利；而以老年人为目标的不法销售分子，更只是“换了马甲”而已。

一名基层市场监管部门负责人说，这些“新变种”问题的出现，一方面是其依托的“老问题”未能有很好的解决方案，另一方面“互联网+”等新兴消费领域，消费纠纷具有跨部门、跨地区、取证难度大、专业性高的特征，导致这些消费侵权处理成

本高，监管滞后。“‘羊毛出在狗身上’的互联网思维驱动的新型业态的侵权模式，已经从显性侵权变成了隐性侵权。”

上海市消保委秘书长陶爱莲说，个性化定制已经是消费升级的一个重要趋势，形成了很多新的交叉市场，像全屋定制家具这些需求旺盛的新兴消费领域，缺少标准让监管部门失去了可以依赖的“武器”；而消费者因为缺少专业知识，即使不满意，也难以说出究竟哪里不对，更难进入举证阶段。

“反套路”：这些“武器”好好用

上海市消保委副秘书长唐健盛说，部分“互联网+”细分行业天然带有一定的垄断性特征，消协组织如何代表消费者与“一家独大”“几家独大”的巨头进行博弈，考验的是消费者组织的主动性和专业性。

比如，针对新兴的定制家具领域，上海市消保委作为参与方，主动介入到该行业团体标准的制定中，将以前各类团体标准制定中企业占主导地

位的局面变为企业和消费者都有话语权。

上海化学建材行业协会副秘书长傅微说，业内高达七成的家具企业都在转型进入全屋家具定制市场，随着上海市团体标准《全屋定制木(制)家具》15日起实施，自我声明采用该团体标准的47家企业将“有标可依”，下一步希望团体标准能扩展到行业内的更多企业。

据新华社

辽宁迎来强降雪 交通出行受影响

新华社电 受强冷空气影响，从14日夜间开始辽宁大部分地区迎来降雪，目前局部地区的降雪仍在继续，并且已经达到暴雪级别，同时伴有大风、降温天气。

15日早晨，沈阳市内的气温已经跌破冰点，部分路段上结了一层冰。截至上午8时许，沈阳市内的降雪仍在继续。记者看到，沈阳市内主干道积雪边下边除，车辆可以行驶，但路面特别湿滑。根据辽宁省气象局发布的道路结冰橙色预警信号显示，沈阳、鞍山、抚顺、本溪、锦州、营口、阜新、辽阳、铁岭、朝阳、盘锦、葫芦岛地区将出现道路结冰，对交通有较大影响。

目前，辽宁部分地区的降雪仍在持续。

武汉实施“史上最严” 民办培训机构管理办法

新华社电 禁止培训机构面向小学生举办竞赛、建立民办培训机构收费专用存款账户监管制度、公办教师在培训机构任教将被“一票否决”……新出台的《武汉市民办培训机构管理暂行办法》15日起正式施行。与以往相比，《办法》明确了民办培训机构的内涵、管理体制和各项组织活动的要求，针对部分行为列出了处罚措施，堪称“史上最严”。

针对以往火热的、给学生造成很大负担的“奥数”“杯赛”，《办法》明确，民办培训机构不得面向社会举办或者承办以小学生为参赛对象的与语文、数学、外语等学科相关的竞赛活动或者考试、测试活动；不得将机构内部举办的竞赛或者考试、测试结果以任何形式提供给本市中小学校。武汉市教育局相关负责人表示，施行后如有上述行为，教育部门将责令限期整改，并予以警告；逾期未改正的，将处以5000元以上30000元以下罚款。

安徽破获特大 制售假酒案

新华社电 记者14日从安徽省六安市霍山县公安局了解到，当地警方成功破获一特大制售假酒案，捣毁制假售假窝点10余处，查获假冒“五粮液”“剑南春”“古井”等白酒6000余件以及60000余套假冒的外包装、酒瓶等商标标识，取缔假酒生产线2条，封口机、打码机制假设备6台，涉案价值超3000万元，累计抓获犯罪嫌疑人28人。

2017年8月19日，安徽霍山县公安局接举报称，该县一商店有假酒销售且数额巨大。接报后，当地公安机关立即成立专案组。在掌握了犯罪嫌疑人李某夫妻售假的确切证据后，8月21日，警方出击将李某夫妻控制，在其营业场所及多处仓库发现假冒多个著名品牌商标标识的白酒及大量流水账目。以李某夫妻为突破口，经过数月的调查取证，警方陆续查实上线胡某某、汪某以及主要犯罪嫌疑人隆某等制假售假的犯罪事实，先后辗转安徽合肥、庐江、山东等地实施抓捕，相关犯罪嫌疑人逐一到案。警方继续摸排、监控，又陆续查获两处生产窝点和两处销售窝点，抓获犯罪嫌疑人杨某、刘某等9人。至此，特大制售假酒案正式告破。

特朗普频繁换人为哪般

再过一周，美国总统特朗普执政届满14个月。一年多来，已有约20名白宫中高级官员、两名内阁部长和两名行政机构负责人离职。其中包括总统国家安全事务助理弗林、白宫办公厅主任普里伯斯、白宫新闻秘书斯派塞、白宫首席战略师班农、白宫国家经济委员会主任科恩、联邦调查局长科米、国务卿蒂勒森等。

这些人的离职原因各异。有因与特朗普政见不合，如蒂勒森、科恩；有因“通俄”调查，如弗林、科米；有因白宫内斗，如普里伯斯、斯派塞、班农；有因个人丑闻，如因包机事件下台的卫生部长普赖斯和因家暴指控辞职的白宫秘书罗布·波特等。

对此，白宫和多数美国主流媒体呈现两极化说法。后者一直

批评特朗普上任以来，政府内部运作混乱成为一种常态；特朗普则坚称自己执政稳定、有效。

从大选时起，特朗普就和美国主流媒体激烈互怼，这已成美国政治生活一道日常景观。此次更值得注意的是，面对白宫的人事喧哗，特朗普处理人事变动的非常规方式(通过推特宣布蒂勒森离职，而蒂勒森本人尚在非洲返美途中且不知情)，共和党表现出越来越高的容忍度和接受度。有共和党国会议员感慨：“我们对此已经麻木了。”前白宫新闻秘书斯派塞则为特朗普辩护说，美国经济、股市都景气、税改等取得成功，既然一切顺利，政府内部混乱一点又算什么呢？

一年多来，特朗普通过社交媒体，成功地把美国主流媒体的

批评隔阂于其基本盘之外，明显不再像上台初期那么愿意拉拢共和党建制派，听取其建议并示好和妥协。而国会共和党人中，目前公开和特朗普呛声者寥寥，即便与特朗普“撕破脸”的参议院外交委员会主席科克等人，在税改等关键时刻也支持了特朗普。相形之下，共和党建制派处处着眼于今年11月国会中期选举，顾忌特朗普对共和党建制派基本盘的掌控。

这就使得一段时间以来，特朗普对共和党建制派越来越显得强势。早有美媒评论，特朗普相信自己的直觉远胜自己的顾问。而事实上，从大选到现在，他的直觉在许多事件中的判断更接共和党建制派的“地气”，这方面远胜国会共和党人一筹。在凭直觉判

断和运用推特维持基本盘方面，特朗普迄今比较顺利，而这种顺利也助长了他的自信，未来可能产生双刃剑效应。

许多迹象表明，不论内政、外交和经济贸易领域，特朗普希望自己扮演决策者、宣示者甚至新闻发言人的角色。他不断通过推特投下政策巨石，激起舆论壮观的水花。但宣布政策意向是一回事，具体谁来执行、如何执行？分析人士认为，这表明，特朗普可能存在“真人秀”心理，或者本来就有转移舆论焦点和公众注意力的考量，总之，他常将重大政策宣示作为一种策略手段。

“猜一猜谁不来吃晚餐”，一直是美国媒体津津乐道的话题。分析人士认为，特朗普政府的人事变动或仍将继续上演。据新华社