

又是一年“3·15”，今年国际消费者权益日的主题为“消费与民生”。在如今消费环境越来越透明的情况下，消费者对于消费领域的潜规则、内幕、陷阱等高度关注。本报在“3·15国际消费者权益日”聚焦消费陷阱，特别推出5个版面(5版~9版)，揭露通信、网购、电视购物、美容美发、装修、保健食品、旅游等相关行业的消费陷阱和潜规则。希望能给您提个醒，帮您擦亮双眼明明白白消费。

聚焦消费陷阱之价格欺诈篇

□晨报记者 郑常鹏 / 文 张志嵩 / 图

核心提示

前不久，家乐福和沃尔玛两大零售超市巨头因涉嫌价格欺诈被国家发改委重罚的事件曝光后，引起广大消费者的关注和热议。日前，记者走访了工商、消协、物价和法律援助中心等多个部门，就如何防范和规避价格欺诈取经讨招。



一皮具店打出“惊爆体验价”广告吸引消费者。

误导性标价，诱导消费者

在采访中，市民赵先生告诉记者，他曾在某品牌服装店遭遇过价格欺诈。店内挂满T恤的衣架旁竖了一个牌子，上面标价39元。实际消费时，该衣架上的T恤并不全是39元，其中有59元、79元和139元的。“39元的标价对消费者是一种误导，消费者看到标价很便宜，可能就会驻足消费。”

“使用欺骗性或者误导性的语言、文字、图片、计量单位等标价，诱导他人与其交易，这是典型的价格欺诈行为。”市法律援助中心的杜晓峰律师告诉记者，根据《价格法》相关规定，价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价和价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。

标价低结算价高，引诱消费

“有的饭店菜单上标的价格和顾客付账时的价格不一样，结账时要贵一些，而店家一般会说菜单上的价格没来得及更新。”市民李先生在接受记者采访时说，他对饭店的这一解释不能认同，“菜价要是有变动，商家应该在顾客

点菜时说明，到结账时才说，这明显是欺诈。”杜晓峰律师表示，经营者收购、销售商品或者提供服务应明码标价且货签对位，即同一商品或者服务，在同一交易场所只能使用一种标价签或者价目表，否则就构成价格欺诈。

惊爆价和最低价要有依据

“现实生活中，很多商品存在价格欺诈的嫌疑。”杜晓峰律师表示，在商场花样繁多的促销活动中，“市场价”、“惊爆价”、“清仓价”、“最低价”甚至“零利润销售”等带有欺骗性、误导性语言文字的不算少见，所有的这些都算是价格欺诈的表现。

杜晓峰律师告诉记者，若经营者标示“市场最低价”等宣传语言，其市场最低价必须有依据。常见的欺骗性标价有三类：一是“零利润”、“最后一件”等；二是在促销活动中，有不参加促销活动的柜台或商品，却标示“全部”商品；三是在促销活动中，各柜台或各商品促销折扣不统一，却标示“全场打×折”。

“细心的消费者可能会发现，某些商场类似的促销广告经常做，只是每次写的时间不同而已。”杜晓峰律师称，日常生活中，价格欺诈的形式多种多样，然而很多商家涉嫌价格欺诈的行为被消费者忽略了，即便偶尔有消费者较起真来，也大多不走法律渠道，多是向工商和物价部门投诉。

“关于价格欺诈的投诉很少，可能是因为消费者对价格欺诈的行为还不太重视和了解。”市消协工作人员说。

发现价格欺诈行为 可拨 12358 投诉

物价管理部门工作人员表示，现在是市场经济，由市场自行调节商品价格，买卖双方都有互相选择的权利。所以，不少消费者不会对欺诈行为投诉，而是选择到其他地方消费。

该工作人员提醒消费者，消费时不能只看标价，还要留意收银价格，要有目的、有计划地消费。若发现价格欺诈，可拨打12358价格举报电话。

12358价格举报电话受理范围包括：不执行政府指导价、政府定价的行为；不执行法定的价格干预措施、紧急措施的行为；违反法律、法规的规定牟取暴利的行为；违反明码标价规定的行为；利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易的行为等。

聚焦消费陷阱之通信篇

□晨报记者 徐舒帆

核心提示

手机是人们日常生活中重要的联络工具之一。无论是居家旅行，还是逢年过节，一个电话、一条短信就能把平安与祝福传递给亲友。然而，人们在依赖便捷的手机通信时，也可能遇到各式各样的扣费陷阱。

陷阱一 被双倍扣费的短信

去年国庆节，佳和豪苑的孙女士拿起手机精心编写了一条短信，给几位朋友送上祝福。到月底，孙女士打印话费清单，发现自己发送的祝福短信一条按两条扣费了。“我知道通信商对发短信有字数限制，所以在编写短信的时候特别注意字数，可一条短信还是按两条短信扣了费。”孙女士着实有些恼火。

于是孙女士拿着话费清单，找到通信运营商，她原以为说明情况会很简单，但事情并不如人意。“接待我的工作人看了我的话费清单，一口咬定是因为我发的短信字数超了才会双倍扣费，让他们看了手机草稿箱里储存的原始短信，可他们说这不能说明问题。”就这

样，孙女士的投诉被推了回去。

虽然被扣掉的钱不多，但是运营商的态度让孙女士很不高兴。为了证明自己发的短信字数并不多，她分别找到接收她祝福短信的7位朋友，幸运的是大家都保留着孙女士当时发送的短信。

随后孙女士拿着朋友们的手机，再次到运营商处，一一比对发送短信的字数，对方这才退还了多扣的短信费。“说实话，这1块4毛钱让我折腾了半个月，耽误了不少工作，来回的交通费远远不止这1块4毛钱。”孙女士说，“如果他们能对客户负责，积极处理，我也不必如此较真。”

陷阱二 不翼而飞的话费

2011年春节前，鹤源小区的李女士在打印手机话费清单时，发现自己连续两个月莫名其妙被扣掉20多元话费。“我仔细回想自己的电话和短信，再对照话费清单，完全找不到这笔扣费的出处。”李女士带着自己的疑惑找到了通信运营商。

“第一次，对方受理了我的投诉，让我到休息处等待查询。”然而李女士一直等到工作人员下班，也没有得到明确的解释，“他们跟我说，我这个情况一查系统就死机，让我先回去，48小时之内给我答复。”于是，李女士便回家等待，然而直到春节后，通信运营商的解释电话也没有打过来。

3月初，李女士发现手机话费再次莫名其妙

被扣除，她又找到通信运营商，对方仍旧让她坐等查询。“我实在无法容忍他们这种态度，无论如何他们都该给我一个答复。”通信运营商的消极态度让李女士非常愤怒。

在李女士的抗议之下，负责接待的工作人员解释说，因为她曾经参与了“买手机送话费”的活动，所以当月没用完的话费被系统判断为“过期”扣掉了。然而，根据李女士保存的业务协议，她参与的购机返话费活动中并未规定没用完的话费会因“过期”被扣。

由于李女士保留着当初的协议，工作人员退还了她被扣的话费。“这笔钱到底为何被扣，至今还没有查出原因。另外，他们承诺的双倍返还也没有做到。”李女士说。

陷阱三 “被开通”的套餐

2010年，在我市某事业单位工作的曲先生办了一个新手机卡，6个月之后，他发现自己的话费每月多了5元上网支出。

“我到营业厅打印话费清单，看到从这个手机号开始使用起，这每月5元的消费就存在了，可我从没有主动开通过，签订的服务协议上也没有这一项。”曲先生说。

曲先生把这个问题向通信运营商说明，经过查询、核实，曲先生确实没有定制并进行过此项消费，运营商便为他取消了该收费服务，并退还了多扣的30元钱。“要是我不去查，那扣费项目就一直存在。通信运营商能不能认真一些，让用户放心地消费啊。”

提醒 保留话费清单和协议

据一位不透露姓名的业内人士表示，通信服务中确实存在原因不明的扣费情况，“这种现象可能是由于电脑系统内部错误造成的，总之查询起来难度很大，我们也没有办法。”

山城区法院的工作人员表示：“毕竟诉讼成本高，一般扣费纠纷的标的很小，真正为此闹上法庭的很少。”尽管如此，手机用户保留话费清单仍可作为扣费纠纷最有利的证据。“话费清单是用户直接消费的证明，同时，手机用户也应该保留最初与通信运营商签订的服务协议。一旦诉诸法律，这些都可以作为有力证据。而当用户有清单、有协议、能够证明自己消费内容的时候，通信运营商如果不能为自己的扣费行为找出合理依据，就应按照相关法律双倍返还对方话费。”