

# 商家落实国补政策有待规范 中消协发布2024年消费投诉热点分析

中国消费者协会6日发布2024年全国消协组织受理投诉情况分析。从消费者投诉热点看，部分经营者在商品质量、营销和服务等方面存在问题，如部分商家落实国补政策不规范、“车辆统筹保险”投诉激增、“先学后付”隐患多……不仅损害了消费者的合法权益，也暴露了监管的短板。

## 部分商家落实国补政策不规范

消费者马先生于2024年12月16日，在某电商平台某品牌自营旗舰店支付8599元(原价为8999元，使用400元国家补贴)购买了一部手机。12月22日发现同款手机在其购买价格基础上降价700元，消费者按照平台客服要求重新下单价格为7899元(原价为8999元，使用400元国家补贴和700元平台优惠券)。消费者要求价格保护，但平台以新订单使用了400元国补为由，只支持价保300元。消费者投诉后，通过消协与商家进行了和解，在价保300元基

础上，另行补偿400元差价。

据中消协介绍，部分商家先抬高价格，再用国补优惠吸引消费者。消费者购买了国补商品后发现价格大幅下降，要求补差价，但被商家以“国补商品不参与价保”为由拒绝。有的商家未按承诺时间发货，或者以库存不足为由强制取消订单，导致消费者国补资格丧失。

中消协建议，相关部门进一步明确补贴政策细则，细化国补商品的价格计算规则，防止商家虚高定价或通过涨价等方式套补，侵害消费者利益。监管部门可重点加强对补贴商品价格的监测，对参与国补商品的价格波动进行动态监管，及时发现异常涨价行为。

## “车辆统筹保险”投诉激增

消费者林先生称，在手机上看到某运输安全统筹服务有限公司发布的车险服务广告，该公司工作人员冒充知名保险公司，以可购买汽车商业险为由诱骗其通过二维码进行付款。付

款后消费者收到的合同显示是统筹服务，并非正规的商业险保单。

据介绍，中消协近期接到大量消费者投诉，反映一些“汽车服务公司”以保险公司名义对外销售“统筹保险”，冒充知名保险公司，将“统筹保险”包装成正规商业保险，消费者付款后才发现保单并非由正规保险公司出具，“统筹保险”客服电话无人接听、业务员失联，出险后只能到指定修理厂，面临赔付难等问题。消费者发现问题后要求退款，却遭商家拖延或拒绝。即使合同未生效，消费者提出退款时仍被收取高额手续费。

中消协有关负责人表示，销售车辆统筹业务的公司并非保险公司，其公司名称一般为“汽车服务公司”或“运输服务公司”，注册时也无需保险监督管理机构批准。此类公司的风险补偿能力及资金安全性相对较低，存在理赔难度大、跑路风险高等多重风险，建议消费者谨慎识别，避免选择此类产品。

## “先学后付”隐患多

消费者孙女士称，2024年12月，广州某咨询服务有限公司诱导其签订“先学后付”分期付款技能培训课程合同，客服报名时只需要交纳100元预定金，下个月才开始支付学费。事后，孙女士才发现自己在不知情的情况下被办理了贷款。

据了解，一些职业技能培训机构以“先学后付”的名义，诱导消费者未充分了解借款条款情况下办理“消费贷”。部分网购平台设置为默认勾选，并自动成为后续付款方式，且关闭步骤复杂。

中消协有关负责人表示，培训机构应明确告知消费者相关条款和风险，网购平台应加强身份验证、支付安全等，避免因误操作引发纠纷。建议监管部门加强对培训和电商行业相关业务的监管，确保其透明公平经营，防止侵害消费者权益。(新华社北京2月6日电 记者 赵文君)

# 外交部：不会允许任何人 恶意中伤中柬友好

新华社北京2月6日电(记者 戚欣 冯歆然)针对近来少数自媒体发布涉及柬埔寨言论，外交部发言人郭嘉昆6日在例行记者会上答问时表示，相关言论完全是无端的造谣攻击和恶意中伤。中方坚信，中柬铁杆友谊不会受任何干扰，也不会允许任何人恶意中伤中柬友好。

郭嘉昆说，中国和柬埔寨是守望相助、患难与共的铁杆朋友，中柬传统友谊由两国老一辈领导人亲自缔造，历经风云变幻考验，符合两国和两国人民的根本利益，具有强大生命力和广阔发展前景，是任何力量都动摇和破坏不了的。

“中国和柬埔寨都视对方为最值得信赖的朋友和最可依靠的伙伴，始终坚定支持彼此核心利益，这是中柬关系最鲜明的特点，也是中柬友谊历久弥坚的基础。”他说。

郭嘉昆表示，中柬命运共同体建设给两国人民带来了实实在在的益处，中国连续多年是柬埔寨最大外资来源国和最大贸易伙伴，过去十年双边贸易额增长近四倍。柬埔寨领导人多次公开强调，中国是柬埔寨最信任的朋友，对华友好是柬埔寨政府、政党和人民坚定的政治共识。

郭嘉昆说，当前，中国和柬埔寨双方正在以中柬高水平互信引领双边关系高质量发展，不断充实中柬“钻石六边”合作架构，制定“工业发展走廊”和“鱼米走廊”合作规划，推动重点合作项目落地见效，助力两国各自现代化进程，更好地造福两国人民，为应对国际和地区挑战注入更多稳定性和确定性。

“我们坚信，中柬铁杆友谊不会受任何干扰。我们也不会允许任何人恶意中伤中柬友好。任何造谣行径都将承担法律责任和后果。”他说。

# 古特雷斯警告 防止出现任何形式的种族清洗

新华社联合国2月5日电(记者 施春)联合国秘书长古特雷斯5日表示，“两国方案”是实现中东持久和平稳定的唯一可行出路。他强调恪守国际法基本准则至关重要，警告防止出现任何形式的“种族清洗”。

古特雷斯在联合国巴勒斯坦人民行使不可剥夺权利委员会2025年开幕式上致辞时表示：“巴勒斯坦人民行使不可剥夺的权利，本质就是巴勒斯坦人在自己的土地上以人的尊严生存的权利。然而，这些权利的实现越来越遥不可及。”

他说，自新一轮巴以冲突爆发以来，已有近5万加沙地带民众丧生，其中70%为妇女和儿童，大部分民用基础设施被毁，绝大多数居民流离失所，面临饥饿和疾病。他呼吁推动加

沙地带实现永久停火。

古特雷斯重申“两国方案”是实现中东持久和平稳定的唯一可行出路，呼吁国际社会努力维护被占巴勒斯坦领土的统一和完整，共同推动加沙地带重建。

同时，他对最近约旦河西岸暴力持续升级表示严重关切，呼吁停止暴力，要求以色列结束对巴勒斯坦领土的占领。

美国总统特朗普4日表示，他希望美国“接管”并“长期拥有”加沙地带，而当前居住在加沙地带的巴勒斯坦人应被迁往别国安置。就此，联合国秘书长发言人迪雅里克5日在联合国例行记者会上表示：“任何强迫人民流离失所的行为都等同于种族清洗。”

# 美国派军机 遣返逾百印度非法移民

一架载有至少104名印度非法移民的美国军用飞机5日飞抵印度北部旁遮普邦阿姆利则机场。路透社报道称，这是美国政府首次使用军机遣返印度非法移民。

旁遮普邦警方说，遭遣返的人来自旁遮普、古吉拉特和哈里亚纳三个邦。他们在阿姆利则机场接受数小时审查后，乘坐警方汽车离开。

美国有线电视新闻网援引政府官员的话报道，这是美国军机今年执行此类任务以来“飞行距离最远”的一次。据报道，这架C-17型军用运输机4日从美国得克萨斯州圣安东尼奥起飞前往印度，行程耗时超过24小时。

据美联社报道，印度总理纳伦德拉·莫迪预计下周访问美国。印度外交

部发言人兰迪尔·贾伊斯瓦尔上周在一次例行记者会上表示，印度坚决反对非法移民现象，印美两国政府在遏制非法移民方面的合作富有成效。

据彭博社报道，美印两国目前确认了大约1.8万名在美非法移民的身份。

美国政府今年1月下旬开始动用军机向中美洲国家遣返非法移民。按美国政府官员说法，这是近些年来美国首次使用军机遣返非法移民。

美国国防部此前表示，计划提供军机遣返5000多名非法移民。据路透社报道，动用军机遣返非法移民成本颇高，先前一趟将非法移民遣返至中美洲国家危地马拉的行动，平均每人至少耗资4675美元。(新华社社稿稿 郭倩)

## “渝车”出海 迎来蛇年开门红

2月6日，“重庆造”整车专列在重庆鱼嘴站顺利发车(无人机照片)。

当日，一列装载281辆“重庆造”汽车的JSQ型车(汽车整车运输专用车辆)从重庆鱼嘴站驶出。重庆铁路物流中心数据显示，8天春节假期，重庆铁路累计发出“渝车”5743台，其中出口整车1807台。据介绍，春节期间每天都有运载着“重庆造”整车的班列从鱼嘴站出发，借助西部陆海新通道和中欧班列前往东南亚和欧洲市场。

重庆海关日前公布数据显示，2024年重庆市出口整车47.7万辆，同比增长29.6%。新华社记者 唐奕 摄



# 商务部：消费市场平稳开局 春节消费亮点突出

新华社北京2月6日电(记者 唐诗凝 谢希瑶)商务部新闻发言人何咏前6日说，今年春节假期，全国消费市场年味浓、人气足、销售旺，商品消费亮点突出，服务消费活力十足，消费场景拓展创新。据商务部商务大数据监测，节日期间全国重点零售和餐饮企业销售额比去年同期增长4.1%，消费市场总体实现平稳开局。

在当天召开的商务部例行新闻发布会上，何咏前介绍，节日期间，食品、年俗商品、绿色智能家电、手机、平板等商品热销，重点监测零售企业家电、通讯器材销售额同比增长10%以上。聚餐、旅行、观影、看剧等服务消费需求集中释放，重点监测餐饮企业营业额同比增长6.2%。冰雪游、文博游等热度不减，春节假期国内出游总花费6770亿元，同比增长7.0%；国

内出游5亿人次，同比增长5.9%。春节档电影票房达95.1亿元，创历史新高。商旅文体健加快融合，数字化、沉浸式、互动式消费场景受到青睐。

今年春节假期，各地商务部门结合地方特色举办新春集市、网上年货节、老字号嘉年华等形式多样的消费促进活动，营造浓厚节日氛围，激发节日消费活力。黑龙江抓住亚冬会举办契机，组织开展“欢腾亚冬 嗨购

龙江”系列促消费活动；四川举办“年味天府·气象万千”百家商圈联动贺新春消费月，满足群众多样化消费需求。

“我国消费市场韧性强、潜力大、活力足，回升向好的基本趋势没有改变，随着消费品以旧换新政策加力扩围，各类消费促进活动有序开展，一季度消费市场总体将继续呈现平稳增长态势。”何咏前说。

# 刚果(金)东部冲突缘何愈演愈烈

## 国际观察

近一段时间以来，刚果(金)东部局势恶化，反政府武装组织“M23运动”攻入包括北基伍省首府戈马市在内的多个重要城镇，引发国际社会对爆发更大范围地区战争的担忧。分析人士指出，此次冲突有种族矛盾背景，其根源是殖民主义遗留问题，而对当地丰富矿产资源的争夺则进一步加剧了冲突的复杂性。

### 冲突升级引发担忧

1月26日以来，刚果(金)政府军和“M23运动”在戈马市区及周边区域不断交战。1月27日，“M23运动”宣称占领戈马，并表示将在戈马建立行政管理机构。刚果(金)政府始终否认戈马“失守”，副总理兼内政部长沙巴尼近日称，政府军仍在戈马市的一些地区坚守和抵抗。

标普全球公司网站文章认为，“M23运动”攻入戈马，标志着这场战争烈度的“重大升级”。

除戈马外，“M23运动”已夺取北基伍省大片地区，包括与乌干达接壤的贸易重镇布纳加纳、重要的铜钽铁矿城镇

鲁巴亚等。尽管“M23运动”单方面宣布从2月4日起实施人道主义停火，但实际上并未停止攻势。据当地媒体报道，“M23运动”于5日黎明抢占了南基伍省矿产小镇尼亚比布韦，该镇距离南基伍省首府布卡武仅100公里。

冲突导致大量平民伤亡，数十万人流离失所，人道主义危机加剧。联合国驻刚果(金)稳定特派团官员5日说，政府军与“M23运动”在戈马市的冲突已造成至少2900人死亡，当地水、食品、卫生服务的供应面临巨大压力。

### 殖民主义留下祸根

“M23运动”与刚果(金)政府军的冲突有着种族矛盾背景，该组织成立的初衷可追溯至1994年在卢旺达发生的胡图武装分子针对图西族的大屠杀。两族在刚果(金)东部也有分布且存在矛盾，其矛盾受到卢旺达大屠杀影响而加剧。2004年，刚果(金)政府军中认为自己长期被边缘化的图西族官兵成立反政府武装“保卫人民国民大会”。2009年，该武装与刚果(金)政府签署和平协议，接受政府军改编，但一些被改编官兵2012年再次发动兵变，组成新的反政府武装，这就是“M23运动”。

“M23运动”声称其使命是保护刚

果(金)境内的图西族人，认为刚果(金)政府没有兑现和解承诺。该武装2012年占领戈马市，后在地区国家斡旋下撤出，2013年被政府军击败。经过多年蛰伏，“M23运动”于2021年卷土重来，次年开始夺取北基伍省大片地区。

种族矛盾也交织着地区国家间的矛盾。刚果(金)一直指责卢旺达支持“M23运动”，卢旺达则称刚果(金)军方与卢旺达反政府组织“卢旺达解放民主力量”结盟，后者涉嫌参与了1994年大屠杀。

分析人士指出，刚果(金)东部冲突看似是种族矛盾所致，但究其根源则是西方殖民统治的遗产。殖民者出于自身利益划分殖民地边界而丝毫不顾及当地族群分布，这些边界日后成为非洲国家的国界，造成一些民族的生存空间被割裂。殖民者采取“分而治之”的统治策略，对当地不同族群拉一派压一派，引发族群间的矛盾。俄罗斯莫斯科国际关系学院非洲研究中心主任玛丽亚·尼科尔斯卡娅说：“这些历史遗留问题为日后的冲突埋下了隐患。”

### 资源争夺令局势复杂化

此次冲突升级后，刚果(金)指责卢旺达试图通过支持“M23运动”来控制

北基伍省的矿藏并从中牟利，卢旺达对此予以否认。

刚果(金)被称为“世界原料仓库”，近年来已成为全球第二大铜生产国，其钴储量和产量分别占世界的50%和70%。这些矿产是电子、航空航天等产业的重要原料。美国外交关系协会网站近日刊文指出，随着世界对钴、铜等矿产资源的依赖性不断增加，刚果(金)国内外各种势力介入冲突的动机也越来越强烈。

据报道，刚果(金)有超过100个武装组织，其中大部分都从采矿中获利。作为其中实力最强的一支武装力量，“M23运动”在此次冲突中也占领了多个矿业重镇。

戈马市之所以在冲突中多次成为争夺焦点，也与矿产资源有关。该市位于靠近卢旺达的边境地区，是刚果(金)东部重要的交通和贸易枢纽，也是通往富矿区的门户。

刚果(金)安全局势的恶化引发国际社会担忧。布隆迪总统恩达伊施米耶近日表示，刚果(金)东部冲突有可能升级为更广泛的地区战争。联合国也警告，刚果(金)局势依然“极不稳定”，冲突“升级风险持续存在”。

(新华社金沙萨2月6日电 记者 史 或 吕 诚 成)

# 国际社会批评特朗普“接管”加沙言论 强调“两国方案”重要性

新华社北京2月6日电 综合新华社驻外记者报道：国际社会5日持续批评美国总统特朗普近期涉加沙地带言论，认为相关言论严重违反国际法，阻碍“两国方案”实现，威胁中东地区稳定。

联合国秘书长古特雷斯5日重申，“两国方案”是实现中东持久和平稳定的唯一可行出路。他强调，恪守国际法基本准则至关重要，警告防止出现任何形式的种族清洗。古特雷斯说，自新一轮巴以冲突爆发以来，已有近5万加沙地带民众丧生，其中70%是妇女和儿童，大部分民用基础设施被毁，绝大多数居民流离失所，面临饥饿和疾病。他呼吁国际社会推动加沙地带实现永久停火，努力维护被占巴勒斯坦领土的统一和完整，共同推动加沙地带重建。

法国总统府爱丽舍宫发表公报称，总统马克龙5日与埃及总统塞西通电话时强调，任何强迫加沙地带巴勒斯坦人流离失所的行为都“不可接受”，这将严重违反国际法，成为“两国方案”的障碍，也是可能导致局势不稳定的重要因素。两国总统重申，愿意推动巴以持久停火，找到加沙问题的可信解决方案，开辟基于“两国方案”的政治解决道路。

阿拉伯国家联盟(阿盟)5日发表声明，反对特朗普想把加沙地带巴勒斯坦人迁往别国安置的提议，称这违反国际法并威胁中东地区稳定。声明说，解决巴勒斯坦问题取决于阿拉

伯共识，其中最重要的决定因素之一是让巴勒斯坦行使合法权利，建立以1967年边界为基础、以东耶路撒冷为首都的独立巴勒斯坦国。阿盟表示，特朗普的提议“无助于实现‘两国方案’，而‘两国方案’是在巴以乃至整个地区实现和平与安全的唯一途径”。

加拿大外交部长梅拉妮·乔利5日在社交媒体上说，加拿大对加沙问题的长期立场没有改变，致力于实现“两国方案”。

荷兰外交大臣卡斯帕·费尔德坎普5日发表声明说：“对荷兰来说，毫无疑问，加沙属于巴勒斯坦人。我们的立场始终如一：荷兰支持‘两国方案’。这远远超出了国际社会的可接受范围，完全是以这些受害者为代价的”，这些计划“完全不切实际”，“根本行不通”。

美国总统特朗普4日表示，他希望美国“接管”并“长期拥有”加沙地带，而当前居住在加沙地带的巴勒斯坦人应被迁往别国安置。国际社会纷纷谴责这一言论，认为该表态“不可接受”。