

315 追踪到底 3·15云投诉主题报道

# 提振信心 安心消费

## 封面新闻、华西都市报3·15主题活动举行

华西都市报讯(记者 吴冰清)春暖花开,消费热起来。正值“3·15”国际消费者权益日,“消费权益”再次成为热议话题。“新消费”不断涌现,它们带来了哪些消费痛点?旅游复苏后,如何避免侵权套路来添堵?餐饮消费,如何才能吃得安心、吃得放心?

3月15日,封面新闻、华西都市报举行“提振信心 安心消费”3·15主题活动,通过维权案例曝光、行业大咖分享、求助平台上线、避坑指南发布,推动消费强劲复苏,保障消费者的合法权益,凝聚新发展阶段的更多共识。

我花钱买的“CV声音”去哪儿了,迷你小车“店大欺客”、三全食品问题春卷退单风波、旅游民宿“货不对板”、知名早教机构“跑路”疑云……活动现场,“追踪到底”十大维权案例曝光。这些案例,都来自封面新闻、华西都市报“追踪到底·315云投诉主题报道”推出近一个月里,



活动现场,华西都市报、封面新闻记者分享消费者维权报道案例。

七大维权渠道收到的投诉和求助。

今后,“追踪到底”将成为封面新闻践行云上群众路线的新载体。活动当天,“追踪到底”云投诉平台上线,该平台

将联动民生领域各行业主管部门,为消费者的求助和投诉“追踪到底”。

近年来,预付式消费成为了投诉热点,预付卡如何不再“卡”消费?四川省

消委副秘书长肖勇在活动上分享四川各地破解预付式消费难题的一些尝试时提到,川渝地区首个预付卡消费服务平台已建立,此外,2022年省消委、省高院、省检察院已在消费纠纷多元化解、诉调对接、消费民事公益诉讼等方面建立了协作机制。

在社交平台上拥有数百万粉丝的“督哥”——成都市市场监管局工作人员景赢也来到了活动现场。餐饮消费都有哪些陷阱?“督哥”从买菜、下馆子两个角度,分享了避免缺斤少两、强制消费等的小妙招。

春暖花开,旅游复苏,但一些不合理现象却给旅途带来了不愉快的“风景”。为此,封面新闻、华西都市报联合省文化和旅游厅综合执法监督局、成都市双流区文化体育和旅游局、蒲江县文化体育和旅游局等单位发布了首个数字《旅游避坑指南》,助你放心、开心旅游。

### 解忧“快一点”

## 封面新闻“追踪到底”云投诉平台上线

米饭“9元一锅”没得选,消费者质疑强制消费,我们联合市场监管部门现场检查!

10岁孩子玩网游充值5000元,家长连续一个月申请退费无果,我们介入采访为消费者维权!

上百件问题春卷无法退单,我们持续关注后厂家紧急报废处理!

纵使生活多难事,“云”中求助追到底。3月15日,封面新闻“追踪到底云投诉平台”正式上线,发挥媒体监督力量,一追到底,为普通人发声。

#### 渠道更多元

##### 畅云上渠道,听民生诉求

封面新闻“追踪到底云投诉平台”以智媒科技能力为基础,以践行“云上群众路线”为理念,囊括了“云投诉”和

“云求助”两大功能。

市民在封面新闻 APP 主点击“追踪到底”悬浮窗,即可进入平台。

如果你遇到了难解的纠纷或权益受到了侵害,可点击“我要投诉”,我们将为你“追踪到底”。如果你在生活中遇到难处或有疑惑,可点击“我要求助”,我们将为你寻找答案。

此外,维权热线028-86969110、维权邮箱fengmian315@thecover.cn 24小时为你开通;封面新闻官方微博、微信公众号、抖音账号、快手账号等全平台也都在等你发声。

#### 维权更有力

##### 聚共治合力,解民生难题

一个平台,直通多个职能部门。封面新闻将发挥媒体桥梁作用,联

动市场监管部门、交通管理部门、旅游部门、卫健部门、教育部门、住建部门等,全方位传达你在日常衣食住行中所遇到的各项“急难愁盼”问题。

一个平台,汇聚更多思想力量。

“智能+智慧+智库”,该平台将依托封面研究院智库力量,针对具有普遍性、典型性的投诉求助,展开深度探讨,通过报道,补短板、疏堵点、解难题。

“追踪到底”还将实时关注“维权进度条”,确保所有投诉求助能够追出结果。

#### 监督更硬核

##### 促科技向善,惠民生福祉

3月15日,在封面新闻、华西都市报举办的“提振信心 安心消费”3·15主

题活动中,涉及消费相关的十大典型案例发布。

这是封面新闻“追踪到底”首次发布十大典型案例,今后,我们将不定期发布热点投诉案例,并将关注领域从消费扩大到出行、养老、办事等涉及民生的方方面面,通过MG视频、H5、一图读懂等多种创新形式,曝光不良企业、机构、领域存在的问题,让生活无忧。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清



点击进入投诉通道,封面新闻为你维权

### CCD相机陷阱、医美注射针剂乱象、理财陷阱……

## “追踪到底”十大维权典型案例发布

2月底,封面新闻、华西都市报“追踪到底·315云投诉主题报道”启动。近一个月里,七大维权渠道收到上千条投诉和求助,分布在省内、广州、武汉、北京、重庆的华西都市报、封面新闻记者深入一线采访,连续推出多篇维权调查深度报道,为消费者的权益“追踪到底”。

3月15日,在封面新闻、华西都市报举办的“提振信心 安心消费”3·15主题活动现场,“追踪到底”栏目首次发布十大维权典型案例。

#### 迷你小车的“店大欺客”

▶ 事发城市:成都  
▶ 关键词:店大欺客

去年,成都杨女士通过 smart 小程序订购了一辆精灵#1 电动汽车,官方预计交付时间从2022年12月31日前,

一直拖到2023年1月,又拖延到二三月,一推再推。去年12月,眼看着“国补”即将到期,她向 smart 官方以及 smart 汽车成都天府服务站提出退单申请,但工作人员却很傲慢地表示:退不了,订单已锁……

封面新闻记者曝光了杨女士的遭遇。近日,smart 官方以及港宏集团高度重视,将订金退给了杨女士。杨女士表示,“封面新闻一追到底,为消费者撑腰呐喊,让我很感动,客观公正的报道值得我给一个大大的赞!”

#### 揭秘网络二手交易市场 CCD 相机陷阱

▶ 事发城市:国内多个城市  
▶ 关键词:消费欺诈、假冒伪劣

封面新闻记者调查发现,在社交平台的推动下,主打“学生专用”“胶片质感”“校园拍摄”的二手 CCD 相机

十分流行。但记者调查发现,在网络二手交易市场出现的相关产品,质量参差不齐,年限过长无法保修,甚至出现了伪造索尼等知名品牌出售山寨产品并借势营销的乱象。相机经销商、专业律师出手,告诉你如何为自己消费维权。

#### 网售医美注射针剂乱象调查

▶ 事发城市:重庆、山东菏泽  
▶ 关键词:无证销售、虚假宣传

在电商平台购买用于注射的医美“少女针”后不放心产品质量,想投诉退款却维权困难?记者在接到多个消费者投诉后,针对电商平台销售医美注射针剂存在未展示医疗器械经营许可证、产品安全性无保障等现象进行调查披露,引发社会关注。报道刊发后,部分相关产品已从电商平台下架。

#### 川渝记者联动出击监督“三全食品”退单

▶ 事发城市:重庆  
▶ 关键词:食品安全

2月21日,封面新闻接到重庆商家投诉,反映知名食品品牌“三全食品”货物存在疑似过期变质而经销商无法退货的问题。封面新闻川渝两地记者联合出击,赶往重庆事发仓储地实地走访调查。三全食品厂家在封面新闻报道此事后,一改原本拖沓的情况,立刻答应马上给经销商退货,报道收到了立竿见影的效果。

此外,当天发布的十大维权典型案例还包括:“我花钱买的‘CV声音’去哪儿了”“‘九锅一堂’米饭按锅卖”“知名早教机构‘跑路’疑云”“中山大学女教授不愿回忆的瑜伽课”“武汉女生提前还贷遭遇理财‘捆绑销售’”“旅游民宿‘货不对板’烦人心”。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清