

| 聚焦3·15 |

哪些消费最易被坑？又冒出什么新陷阱？

封面新闻2024“追踪到底”年度维权报告发布

3月15日，封面新闻“追踪到底云投诉平台”正式上线两周年。

从3·15的“限时报道”，升级为365天的常设栏目，2024年全年，封面新闻“追踪到底”发布342篇报道，其中有187篇持续跟进，151篇得到了回应。依托“智能+智慧+智库”，封面新闻对2024年的投诉线索、追踪报道进行梳理、分析，并在“3·15”国际消费者权益日前一天，发布“追踪到底”年度维权报告，邀请主管部门、法律专家等进行解读分析。

过去一年里，作为消费者都踩过哪些“坑”？消费领域又出现了哪些新型陷阱？收好这份报告，让你在消费维权时，心中有“数”。

关键词A：文旅热

文旅热带来消费新矛盾 假期旅游投诉专区畅通投诉通道

2024年文旅消费市场火热，新场景、新模式不断涌现，但消费投诉与维权问题也日益凸显。在春节、劳动节、国庆节等假期，“追踪到底”特别推出旅游投诉专区，快速解决出游过程中的烦心事。

从“追踪到底”后台收到的投诉来看，文旅消费投诉主要集中在价格方面。一家五口报了云南人均3500元的旅行团，因未按要求买5万元手镯，被导游赶下大巴；多地出现“雪花酥刺客”，看似明码标价，结账才知标价有猫腻；宣传银饰煮水能缓解疼痛，花上万元购入后发现被骗，价格还比市场价高出近3倍……

如今，不少人在出游时都习惯线上预订，然而由于业务不规范、信息不对等等诸多问题，带来的捆绑消费、虚假宣传也不少。机票金额比行程单上高出了99元，这才发现，尽管自己特别勾选了“普通预订”，仍买成了“旅游套餐”；二手平台代订“特价酒店”承诺“保证入住”，出行前却被告知没房了；明星演唱会门票代拍，门票难取票难退；还有在平台上买错演唱会门票，十分钟内联系退票依然被拒……

北京互联网法院日前发布了在线文旅消费案件审理情况，其中提到平台涉嫌欺诈正成为消费者的痛点，其中，半数以上案件涉及平台自营业务。“按照电子商务法，平台应该加强对商家信息核验、登记的义务。同时，消费者在



2024年4月7日，旅行团游客在泸沽湖景区内的银饰品店购买银制品。(本报资料图)罗石羊摄

下单前，一定要看好合同条款，尤其是其中与退款相关的内容。”四川省消委会法律顾问谢文强说。

关键词B：AI侵权

AI技术滥用导致投诉量激增 网络新兴消费陷阱显露

随着AI技术的普及，消费者对算法推荐、隐私泄露、大数据杀熟等问题更加敏感，相关投诉也随之增加。

去年3·15，我们便对话网络安全专家，科普AI反诈知识。然而，AI带来的技术革新，也让陷阱来得猝不及防。过去一年，我们关注了《博主测评AI换脸3小时“骗”走妈妈两万元 遇到AI诈骗怎么办？》《用AI软件生成“成都大规模拆迁”等假消息！造谣者被处罚》《甄妮举枪、唐僧亲吻……AI“魔改”视频火热，技术进步背后的边界在哪里？》……

我们还深度关注了全国首例“AI视听作品侵权案”开庭，并探讨了屡屡引发争议的AI创作视频版权归属问题。深入调查了AI冒充外卖员索要好评背后，外卖店铺运营的“灰色产业链”。持续关注了各地AI换脸、AI声音侵权的典型案列。

就在近日，有线上游戏平台利用AI技术，将古天乐、林峯的肖像、声音及过往视频片段，合成制作为带有赌博性质的代言宣传片。而在今年全国两会期间，全国政协委员靳东也提到了AI换脸导致的诈骗问题。

的，我们第一时间还原真相、阻断谣言。

2024年7月2日，网友发布视频称成都厨师捞地沟油，一时间，网民愤慨，舆论质疑。“追踪到底”栏目与成都市市场监管局联动，第一时间到现场调查。原来，“捞地沟油”的地方是公司食堂后厨安装在地下的高效油水分离器，当时厨师在把油水分离器中的渣子和油打捞出来，拉到附近垃圾站。通过调取的监控视频，也印证了相关说法。执法人员调查发现，废弃油脂并未流入餐饮环节。最终，我们通过“云辟谣”还原事实真相，助力放心消费。

“在食品安全方面，我们一直坚持‘四个最严’要求，坚持食品安全源头治理和全过程监管相结合，2024年全年，成都食品安全总体形势稳定向好。”成都市市场监管局相关负责人介绍，除了强化风险监控、加大执法力度，食品安全也需要社会共治、多方联动，“我们也将和社会各界一起，筑牢食品安全防线，让大家吃得安心。”

新闻多一点

新消费业态暗藏新消费陷阱 四川正探索集体诉讼制度

近期，四川省消委会发布了2024年消费者投诉信息统计分析报告，因为标价不清晰、计价不透明、事先不告知等引起的消费纠纷逐渐增多。此外，围绕一老一小所产生的消费纠纷也在增多。

省消委会副秘书长肖勇介绍，当前，互联网消费火热，新的消费业态和消费模式在给消费者提供便利的同时也暗藏各类消费陷阱。“建议构建智能监管平台和部门间的数据共享，利用大数据动态监测，实现及时监测有效监管。同时深化信用体系建设，引导行业自律。”肖勇说，通过建立信用分级分类监管，可强化经营者主体责任。

此外，消费者权益的保护，离不开多部门协作。在不久前，省消委会对成都某公司“刷单炒信”提起了消费民事公益诉讼并胜诉。

“我们正在探索推动支持消费者集体诉讼制度，强化消费者权益的司法保护，防止侵害消费者权益的经营者责任落空。”肖勇说。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

关键词C：食品安全

“舌尖安全”常态重点关注 联动市场监管回应热点关切

舌尖上的安全，关乎每个人的健康。在“追踪到底”后台线索中，涉及食品安全相关的投诉包括知名品牌吃出异物、以次充好、餐馆捞“地沟油”以及不规范使用食品添加剂等。

面对食品安全的问题，除了争取各方回应之外，我们也付出行动，为真相“追踪到底”。2024年，随着成都中考体育陆续开展，有不少家长发来求助：家长群里说的“体考神器”喝了真的有用？是否会影响健康？为此，“追踪到底”联动成都市食品检验研究院对产品内的牛磺酸、咖啡因含量进行检测，虽然检测数据符合国家标准，但也发现，如果按照某电商客服所推荐的一天4瓶的量服用，牛磺酸、咖啡因摄入量可能超标。

有问题的，我们监督报道。没问题

四川省消委组织发布2024年度消费纠纷十大典型案例

其中三起涉及老年群体消费

3月14日上午，四川省“保护消费者权益 共筑满意消费”新闻通报会召开，会上发布了省消委组织2024年度消费纠纷十大典型案例。

十大典型案例涉及直播间充值、预付式消费、商品质量纠纷等。值得注意的是，随着“银发经济”的蓬勃发展，在消费纠纷中，涉及老年消费群体的纠纷也有所增加。此次公布的省消委组织2024年度消费纠纷十大典型案例中，就有三起涉及老年群体消费。

听力损失是老年人身体功能衰退的常见表现之一，因此，助听器成为了老人的常见消费品。四川某助听器销

售有限公司阆中分公司销售的某品牌助听器，因为电池续航时间短、更换流程繁琐等问题被消费者投诉，要求协调退货退款。阆中市消委会调查发现，商家在销售过程中仅强调产品使用便捷性，未主动告知电池性能及需频繁更换等关键信息。经阆中市消委会调解，商家综合考虑独居老人操作困难等实际情况，主动为消费者办理全额退货退款。

当前数字经济高速发展背景下，针对老年群体的网络培训消费欺诈呈高发态势。70岁的周某是某平台短视频的深度爱好者，2024年6月，周某被平台

推送的“免费领取视频剪辑课程”广告所吸引，说好的“免费”，却在商家的诱导下支付了2880元培训费，所谓的课程也质量低劣、内容粗糙、晦涩难懂。当周某提出退款时，商家原本承诺的“未赚回费用可全额退款”也不算数了。最终，宜宾市消委会帮其追回了2240元退款。然而，收到退款一周后，周某再次遭遇同类骗局，向另一家承诺“3天有收益，7天就回本”的公司支付2870元购买课程。涉事公司不仅拒绝退款且已经注销，负责人也失联。经多方努力，周某追回部分损失。

“这些案例，都警示老年消费者需

增强风险防范意识。”省消委会相关负责人说，老年消费者产品细节辨识力较弱，应该理性对待各类营销话术，涉及大额消费时，建议与子女沟通协商。他也建议老年消费者注意保存交易凭证与沟通记录，切实维护自身合法权益。

此外，该负责人也提到，推动“银发经济”健康发展，除压实商家主体责任外，还需深入研究老年消费者的维权特点。“通过简化投诉流程、提供适老化维权服务等措施，畅通维权渠道，为老年消费者构建安全、便利、可信的消费环境。”

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清
实习生 姚媛媛