



共筑满意消费——2025年“3·15”专题报道

“蓉城有礼”来了

成都市首届特色伴手礼评测活动正式启动

3月15日,成都市保护消费者权益委员会(以下简称成都市消委会)正式启动了首届“蓉城有礼”成都特色伴手礼评测活动。据了解,此次活动将通过政企联动、全民参与,挖掘一批兼具成都地域文化内涵与市场价值的特色产品,为消费者提供科学选购指引,同时擦亮成都文化品牌,推动城市消费升级。评测活动共分为宣传动员、企业申报、审查评测、推广赋能四个阶段。

成都市消委会强调,此次活动是成都建设国际消费中心城市的重要举措,推动“成都造”产品走向全国。诚邀全市企业积极申报,市民踊跃参与投票,共同为城市高质量发展注入新活力,向世界递出一张独具魅力的“成都心意”名片。让世界通过一份礼物,爱上成都。

企业申报

3月15日起至4月18日,全市范围内符合条件的企业可通过“推荐申报”



“蓉城有礼”成都特色伴手礼评测活动海报。

或“自主申报”方式参与。申报企业需为成都注册,产品需充分体现地域特色,且近2年无质量抽检不合格记录及重大消费投诉。申报材料包括企业资质证明、产品描述及获奖证书等,须于截止日期前进行申报。企业可通过成

都市消委会官网下载申报表提交申报材料至指定邮箱1192538802@qq.com。

审查评测

5月至6月为审查评测阶段,成都

市消委会将联合各区(市)县消委会对申报产品进行资格初审与复核,并组织专家评审组开展线下现场评测(占70%权重),结合线上公众投票(占30%权重)综合评分,最终结果由公证处全程监督并现场公布。

推广赋能

入选产品将纳入《成都特色伴手礼官方名录》,并于7月至12月通过线下巡展、媒体宣传及政策扶持等方式进行推广,助力企业拓展市场渠道。

市民可自4月1日起通过“成都消委”官方微信参与投票,每日最多投20票(不可重复投选同一商品),违规刷票行为一经查实将取消参评资格。活动全程不向企业收取任何费用,并开通伴手礼消费投诉绿色通道,确保消费者权益保障与服务跟踪。

华西社区报记者 胡晴琴
成都市消委会供图

四川发布2024年度消费纠纷十大典型案例

3月14日,四川省“保护消费者权益共筑满意消费”新闻通报会在成都召开,会上发布了全省2024年度消费纠纷十大典型案例,涉及直播会员充值“套路”、预付式消费纠纷、老年消费等热点问题。

随着老年消费群体的增加,各种潜在的消费风险也随之而来,在此次公布的消费纠纷十大典型案例中,有哪些是跟老年消费者有关的呢?一起来看看。

老年消费遭遇“买得糊涂”

【基本案情】2024年10月,南充阆中市保护消费者权益委员会(以下简称“阆中市消委会”)接到消费者投诉,反映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存在电池续航时间短、更换流程繁琐等问题,给独居老人使用造成不便,要求协调退货退款。经调查,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,且产品说明书中亦未载明相关内容。阆中市消委会认为,电池作为助听器固定配件,与产品构成功能整体。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”及第二十条:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”之规定,商家未全面履行告知义务,侵害了消费者知情权。经消委会调解,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。

【消委观点】《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定了经营者对商品信息的全面告知义务。在实际消费场景中,部分导购人员为促成交易,片面强调产品优势而回避缺点,或盲目推荐高价商品而非适配选项,反映出诚信经营、放心消费的大环境仍需多方共建。一方面经营者需强化服务意识,规范销售行为;另一方面消费者也需提升甄别能力与维权意识,尤其是老年群体,因对产品细节辨识力较弱,购买前应重点核查核心参数、使用限制、售后保障等细节,必要时可以要求商家提供书面说明或操作演示,并留存交易凭证,涉及大额消费时,建议与子女沟通协商。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。

净水器“净”出烦恼

【基本案情】2024年7月至9月,遂宁市安居区保护消费者权益委员会(以下简称“安居区消委会”)陆续收到消费者投诉,反映安居辖区某电器经营部通过会销的方式聚集老年人群体,以2480元高价推销净水器并涉嫌虚假宣传。安居区消委会随即联合市场监管局启动“诉转案”机制,经市场监管局初步调查发现该电器经营部于6月19日办理营业执照,登记经营者为赵某,实际控制人为史某。执法人员现场核查净水器产品进货凭证、质检

报告及生产资质均未发现异常,且未查获聚集活动现场证据。8月至9月期间,安居区消委会再次接到多起同类投诉,安居区市场监管局向广东省佛山市顺德区市场监管局发协助调查函,并联合疾控中心、自来水公司等专业机构召开专题分析会。经查证,该商家冒用广东某电器有限公司的名义实施虚假宣传。最终,安居区消委会协助购买过该款产品的20余名消费者追回购机款,市场监管局对该电器经营部做出没收违法所得75.5万元,处罚款44万元的行政处罚。

【消委观点】本案系典型的针对老年群体非法会销案例。经营者通过聚集老年人、虚构净水器功效等手段吸引消费者购买,具备会销类案件组织严密、取证艰难等典型特征,严重侵害老年消费者合法权益,破坏市场诚信环境。安居区消委会通过快速响应、多部门协同调查及跨区域协作取证,通过“诉转案”机制,精准锁定违法事实,展现了高效维权与执法力度。本案也警示老年消费者要增强防范意识,警惕夸大宣传陷阱,保护自身财产安全。消费者维权不仅是保障个体权益的举措,更是完善社会治理体系的重要环节。唯有构建“个人防范意识提升+制度刚性约束+社会协同监督”的多维防护网络,才能筑牢老年群体消费权益的保护屏障。

视频剪辑课“藏猫腻”

【基本案情】70岁的消费者周某是一位某平台短视频的深度爱好者,2024年6月被平台推送的“免费领取视频剪辑课程”广告所吸引。商家宣称只要

添加好友即可获赠课程资源,后续通过一对一指导服务诱导其支付2880元培训费,并承诺“未赚回费用可全额退款”。付款后,周某发现教学视频质量低劣、内容粗糙、晦涩难懂,根本无法帮助提升账号运营效果。周某要求商家退费,商家却以交付了培训视频、回答了提问就是履行了合同,拒不退款,多次协商无果后周某向宜宾市保护消费者权益委员会(以下简称“宜宾市消委会”)投诉。受理投诉后,宜宾市消委会对涉事商家的经营资质、市场口碑等进行了多方面的调查,经过多次沟通和努力,最终帮周某追回了2240元退款。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。经查,涉事公司不仅拒绝退款且已经注销,负责人失联,最终经多方努力下仅帮消费者追回部分损失。

【消委观点】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。本案典型反映了不法商家利用老年人追求经济收益的心理,用“先免费后套路”的连环骗局模式实施欺诈。经营者通过“免费课程”引流后,以“全额返现”等极具诱惑力的不实承诺诱骗消费,实际交付的教学资源质量与宣传严重背离,已构成虚假宣传违法行为。该案例既暴露出部分网络培训机构的诚信缺失,也警示老年消费者需增强风险防范意识,参与网络消费时应重点核查商家经营资质与市场评价,理性对待各类营销话术,注意保存消费凭证与沟通记录,切实维护自身合法权益。

华西社区报记者 胡晴琴