



AI 赋能消费维权 成都构建消费维权新图景

在人工智能技术深刻重塑社会服务形态的当下,成都市保护消费者权益委员会(以下简称“成都市消委会”)紧跟时代步伐,充分运用AI技术推动消费维权工作迈向新台阶。近期,成都市消委会发布了基于DeepSeek的《DeepSeek辅助消费维权实用指南》,并制定了《关于运用人工智能技术推进消费者权益保护工

作指导意见》。这些举措不仅为消费者提供便捷高效的维权途径,还提升了消费维权工作的专业性和普惠性。

成都市消委会通过使用DeepSeek,快速撰写消费投诉典型案例,提供全天候在线咨询服务,以及创作消费知识科普内容。此外,成都市消委会还通过专家评审会和专题座谈会,不断完善AI技术在消费维权领域

的应用,确保技术的合法合规和需求导向,推动消费维权工作实现智能化转型。

成都市消委会秘书长康鸿跃表示,积极探索人工智能赋能消费维权工作的新方法,有助于降低消费维权的门槛,让AI技术真正成为消费者权益保护的“智慧大脑”,为消费者带来更加优质的维权服务体验。 华西社区报记者 胡晴琴

成都市消委会公布《DeepSeek辅助消费维权实用指南》

法律法规咨询

查询法律条款

指令模板:请查找与具体纠纷类型,如预付卡退款、快递丢失等相关法律法规或司法解释。如:请查找与“健身房倒闭拒绝退费”相关的法律规定。

查询法律解读

指令模板:请解读《消费者权益保护法》中关于具体权利的规定,例如知情权、退货权、惩罚性赔偿等。

示例:请解读《消费者权益保护法》中关于“网购7天无理由退货”的例外情况。

查询消费知识

商品服务查询

指令模板:请提供关于商品/服务类型,例如家电、保健品、在线课程等的选购避坑指南。如:请提供关于“家用净水器”的选购避坑指南。

指令模板:请分析商家“具体宣传语/广告内容”是否存在虚假宣传嫌疑。如:请分析商家宣传的“7天瘦10斤”减肥产品是否存在虚假宣传嫌疑。

合同条款查询

指令模板:根据上传的购买商品/服务类型,例如房屋、汽车、养生等合同图片查询其中不利于消费者的条款。

示例:我要购买一辆二手车,请分析图片中二手车买卖协议对我不利的地方。

查询维权路径

指令模板:如果遇到具体问题,如商家跑路、商品严重瑕疵,请提供分步骤维权路径,包括协商、投诉、诉讼等。如:遇到“网购手机收到模型机”,请提供分步骤维权路径。

指令模板:请提供具体地区,如高新区、成华区的消费投诉渠道(电话、网站、小程序)。

示例:请提供成都市成华区的消费投诉渠道。

维权实操方法

指令模板:请根据以下信息生成一份消费者投诉信模板:描述问题、诉求、证据。

示例:请根据以下信息生成投诉信:购买某品牌空气净化器后发现检测报告造假,要求退货并赔偿500元,证据包括商品页面截图、检测报告对比图。

指令模板:请模拟消费者与商家协商话术,要求解决具体问题,如退款、赔偿。如:请模拟消费者与商家协商“儿童培训班退费”的话术。

