

3·15 提升消费品质 乐享美好生活

“消费惠民月”将延续至月底

“3·15放心消费嘉年华”成都分会场启幕

□ 华西社区报记者 胡晴琴 摄影 实习生 迪丽热巴

3月12日,以“品质消费 悦享生活”为主题的2026年“3·15放心消费嘉年华”促消费公益活动成都分会场正式启幕。本次活动由成都市保护消费者权益委员会(以下简称“成都市消委会”)联合成都市市场监督管理局共同主办,依托中国消费者协会及浙江省消保委杭州主会场资源,与云南、宁夏、辽宁大连等地同步开展。活动聚焦消费维权、品质提升、惠民促消三大方向,为本地消费市场注入新活力。

启动仪式上,主办方详细介绍了成都在消费维权领域的探索创新成果,并总结2025年“放心消费在成都”的工作成效。活动对中国消费者协会消费维权年主题进行了深入解读,进一步明确了全年消费维权工作的方向。

活动现场举行了授牌仪式,一批2025年度“放心舒心消费基础单元”代表获授牌。这些示范单位将发挥引领作用,推动更多经营主体规范经营、诚信服务。同时,主办方公布了入驻“全国消协智慧315平台”数量位居前列的企业名单,鼓励更多企业借助数字化平台高效化解消费纠纷,让消费维权更加透明便捷。

针对家装消费这一民生热点,成都建筑装饰协会在现场发布了2026年度1号消费提示及规范施工合同范本,直击家装消费中常见的价格陷阱、合同漏洞等问题,为消费者提供标准



活动现场。

化、规范化的消费指引。此外,汽车、家居等行业企业代表也在现场分享了维权实践案例,为各行业消费环境优化提供参考。

本次嘉年华活动并非一场单纯的启动仪式,事实上,这场活动将一直持续至3月底,打造一场贯穿全月的“消费惠民月”。接下来,活动将设置汽车、家装、零售、预付式消费、直播电商、餐饮六大核心板块专场,通过线上线下联动方式设立专区,推出消费券、满减、折扣等系列惠民举措,让消费者买得放心、用得舒心。

活动现场,成都市场监管部门、消委会、行业协会及企业代表共同表态,将以此次活动为

契机深化协作。市场监管部门将强化监管执法,严厉打击侵权行为;行业协会将加强自律引导,规范行业秩序;企业将主动履行主体责任,提升产品与服务品质,共同构建“政府监管、行业自律、企业自治、社会监督”的消费环境共治体系。

从维权指引到惠民福利,从标杆树立到数字赋能,本次“3·15放心消费嘉年华”让“放心消费”更加可感可触。成都市消委会相关负责人表示,下一步将持续聚焦消费品质提升,把嘉年华的惠民效应、引领效应延续下去,切实让消费者买得放心、用得舒心。

多元共治擦亮“放心消费”名片

成都高新区启动“在成都,放心购”专项行动

3月13日下午,由成都高新区管委会主办,成都高新区市场监管局和高新区消费者协会承办的成都高新区2026年纪念“3·15国际消费者权益日”活动暨“在成都,放心购”专项行动高新区启动仪式在菁蓉汇会议中心举行。

活动现场,“在成都,放心购”专项行动正式启动。该行动依托智慧监管、信用监管、法治监管等举措,推出消费纠纷“一键和解”“春雷2026”专项执法等十大具体行动,着力构建政府监管、企业自治、行业自律、社会监督、消费者参与的多元共治新格局,进一步擦亮成都高新区“放心消费”城市名片。

为发挥示范引领作用,成都高新区市场监管局向成都SKP、龙湖时代天街、成都高新区妇女儿童医院等6家单位授予“放心舒心消费基



专项行动启动仪式。

础单元”称号,肯定其在商品质量、服务透明、纠纷处理等方面的突出表现。

针对消费领域维权痛点,成都高新区市场监管局率先成立美容美发、汽车两大领域保护消费者权益专委会,着力破解重点领域消费维权难题,促进行业规范发展。同时,面向社会招

募“消费维权监督员”,广泛吸纳人大代表、政协委员及社会各界热心人士参与消费维权工作,构建“政府监管+社会监督”共治格局。

作为破解预付式消费乱象的创新举措,活动现场推介了“预付保”资金监管平台,并举行首批入驻企业代表签约仪式。签约企业表示将严格履行承诺,规范预付式经营行为,用诚信赢得消费者信任,带动更多企业加入“预付保”体系。

活动现场,高新区零售业、餐饮业、医美业、交通出行、文化旅游、校外培训等领域代表共同发起联合倡议,承诺坚守合规底线,提升服务品质,恪守诚信经营与公平交易准则,共同营造“提升消费品质 领创活力高新”的良好氛围。

华西社区报记者 胡晴琴 成都高新区消费者协会供图

每年的3月15日是“3·15国际消费者权益日”。为营造和谐诚信的社会氛围,成都市消委会、华西社区报联合出品“漫说3·15”专栏,通过以案说法、人员讲法、动漫普法等形式,向社会公布2025年消费维权十大典型案例,提醒广大消费者科学理性消费、经营者诚实守信经营。

□ 华西社区报记者 胡晴琴 制图 王芯源

以案说法 漫说“3·15”

成都市2025年消费维权典型案例展播

因担心安全提前取消行程 旅行社该不该退费?

消委观点

《中华人民共和国旅游法》第六十五条规定:“旅游行程结束前,旅游者解除合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。”本案中,消费者因对社会安全事件的合理担忧而提前24天解除合同,有权要求旅行社在扣除必要费用后退还余款。

本案的争议焦点在于“必要费用”的认定。首先,旅行社依据合同条款主张“全额不退”,但其未能充分履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的经营者告知义务。作为合同重要组成部分的退改规则,旅行社仅通过内容模糊的微信文件进行替代性告知,未以显著方式提请消费者注意,侵害了消费者的知情权,该格式条款对消费者不发生法律效力。其次,根据《中华人民共和国民法典》第五百九十一条关于减损义务的规定,旅行社在接到消费者取消行程的通知后,有义务采取适当措施防止损失扩大。然而,旅行社并未举证其已积极履行减损义务,因此不能就扩大的损失主张权利。

本案也提醒广大消费者,签订旅游合同时务必仔细阅读包括附件在内的全部条款;经营者则应严格履行提示说明义务,规范经营,从源头减少纠纷。

2024年12月 出国玩几天~

2025年1月 近日,泰国边境连续发生中国公民失联事件,……

出发前24天,…… 你好,我要取消我的行程。

唐先生,平台这边退还您机票、酒店等费用62263元,但地接费10080元及服务费1260元,需您与服务供应商自行协商。

我不接受,我要投诉你们。

唐先生,旅行社这边给您的处理方案是……

2025年3月,成都市锦江区保护消费者权益委员会(以下简称“锦江区消委会”)收到消费者唐先生对某旅行社的投诉。锦江区消委会调查发现,旅行社虽依据《旅游预订服务合同》中关于“因个人原因取消行程需承担已产生退改损失”的条款拒绝退款,但存在以下问题:

一是作为合同附件的《单项资源和报价》并未正式提供,而是由销售人员通过微信发送的《方案详情》替代,且该文件中“行程”与“报价”两部分关于不可退改项目的描述不一致,未起到有效提示说明义务;

二是旅行社在消费者提出取消行程后,未能提供证据证明其采取了适当措施防止损失扩大。

经锦江区消委会要求,旅行社补充提交了与地接社的协议及转账凭证,证明其实际产生且无法追回的地接费用为9826.09元。在查清事实、明确责任的基础上,锦江区消委会于2025年4月29日组织双方“云调解”,并提出了阶梯式退费方案。最终双方达成一致:解除合同,旅行社向唐先生退还服务费1260元及未实际支付的地接费254元,共计1514元。双方对调解结果均表示满意。

美容美发店闭店跑路 多部门联动+法律诉讼,近30万预付款被追回

消委观点

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”同时,根据《中华人民共和国民法典》第五百五十一条规定,债务人将债务的全部或者部分转移给第三人的,应当经债权人同意。

本案中,美容美发门店收取消费者预付款后单方闭店,已构成未按约定提供服务的事实。其后虽试图将会员转至其他门店,但接店方拒绝按原价提供服务,且服务项目与消费者原购买内容不匹配,属于未经消费者同意的债务转移,消费者的退款诉求于法有据,理应得到支持。

本案提醒广大消费者,进行预付式消费时需理性看待折扣优惠,充值金额不宜过大;付款时应留存合同、支付凭证等证据,一旦遭遇商家闭店跑路,应通过合法渠道理性维权。

天容美发 老板儿,你们咋关门了?

喂,老板,XX美容要涨价,也不退费。

我要投诉你们!

喂!我们不做了,你到XX美容去,那儿提供服务。

啊……这个……

龙泉驿区消委会接到投诉后,联合区商务局、区公安局、区市场监管局、区卫健委组建工作组,通过座谈会明确消费者不接受转店方案是担忧商家“跑路”。工作组约谈接收门店并限制其变更、注销,并引导30%消费者接受转店。

针对“多数消费者是美发卡,接店方只有美容项目”“原门店经营者失联”的困境,工作组二次座谈后,公安部门介入带回原门店“理事人”,锁定实际管理公司。该公司同意出资增加美发项目,但拒绝退费。工作组又对接优质美发门店,构建“美容+美发”转接方案,60%消费者表示接受。

该纠纷涉及近300名消费者,未销预付款近30万元。工作组形成25份、300余页证据,推动卫健部门对相关门店处以“无证经营”处罚,同时安排律师支持消费者诉讼维权。龙泉法院于2024年12月立案,2025年2月审理,3月判决两家涉事公司共同全额退还未销预付款,消费者胜诉。