

3·15 提升消费品质 乐享美好生活

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。

以案说法 漫说“3·15”

成都市2025年消费维权典型案例展播

刷短视频遇陷阱 1800位老人被坑140万元

消费观点

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,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;第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。同时,《中华人民共和国广告法》第四条规定,广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。

本案是一起典型的利用“免费”“赚钱”等话术诱导老年消费者的新型消费纠纷。被投诉企业在支付页面未作清晰提示,也未设置二次确认环节,导致老年人在不知情的情况下被扣费。这类营销模式的实质,是以模糊关键信息的方式剥夺消费者的知情权,以技术跳转的手段限缩消费者的自主选择权,已构成对消费者合法权益的侵害。

本案也提醒广大消费者尤其是老年朋友:刷视频、看资讯时,对“走路赚钱”“免费领红包”等诱导性广告要保持高度警惕;点击任何“立即领取”按钮前,应仔细核对页面信息,确认是否涉及支付行为;建议为手机支付设置密码,避免因误操作造成财产损失。



订完酒店被要求每日加价100元? 消协:这钱你不用掏!

消费观点

本案是一起典型的线上消费加价纠纷,平台商家在未事前明示的情况下,单方面要求消费者加价入住,侵犯了消费者的知情权与公平交易权,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的第八条和第十条规定,以及《中华人民共和国价格法》中“经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用”的相关规定。同时,依据《中华人民共和国民法典》第四百九十一条和第五百七十七条,蔡先生通过网络平台提交订单并支付成功,其与商家的服务合同已然成立并生效,双方均应依约履行。商家要求加价的行为属于单方面变更合同,构成违约。

此案也警示广大经营者,必须严格履行明码标价义务,杜绝任何未予事先明示的收费,特别是在节假日等消费高峰期间,更应诚信经营,不得借机加价。平台方亦需加强对平台内经营者的管理与约束,从源头防范此类纠纷。



光脚进淋浴间摔伤 酒店该赔多少?

消费观点

本案是一起典型的经营场所人身损害责任纠纷案,争议核心为酒店是否尽到法定安全保障义务以及损害责任的划分。酒店防滑措施等存在缺陷,未充分考虑老年消费者需求,其安全保障义务履行存在明显瑕疵,应依法担责。而邓女士在已看到防滑垫情况下仍光脚进入淋浴间,也存在未尽合理注意义务过失。依据《中华人民共和国民法典》第一千一百七十三条“被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过错的,可以减轻侵权人的责任”的规定,邓女士的行为在一定程度上构成“过失相抵”,应自行承担部分责任,故其索赔请求未能完全获得支持。

本案既遵循“填平原则”,聚焦实际损失,未支持无依据诉求;又引入“情感补偿”与“整改承诺”,促进纠纷实质性解决,体现了法律原则性与调解灵活性的完美结合。



学直播带货被坑 多部门约谈追回12.9万元

消费观点

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二第二款规定:“经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。”本案被投诉公司以不实宣传诱导消费者签订培训合同,销售与宣传承诺不符的课程,不仅不退费,还企图通过隐匿躲藏、钻“法律空子”等逃避责任。本案中,金牛区消委会充分运用《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予的向行政职能部门反映、建议权,提请公安机关及时追查并约谈负责人,促使纠纷得以成功化解。

近年来,线上技能培训、AI直播带货等新兴消费领域蓬勃发展,同时也成为消费纠纷高发区,但由于行业标准规范缺失、行业监管主体不明等,导致行业内企业资质参差不齐、经营秩序较为混乱。部分经营者利用该类培训线上化、隐匿化特点开展业务,导致调查取证难度大,消费者维权成本高。本案也提醒广大消费者,选择线上培训服务时要核实公司经营资质和实际经营信息,谨慎付费。

