



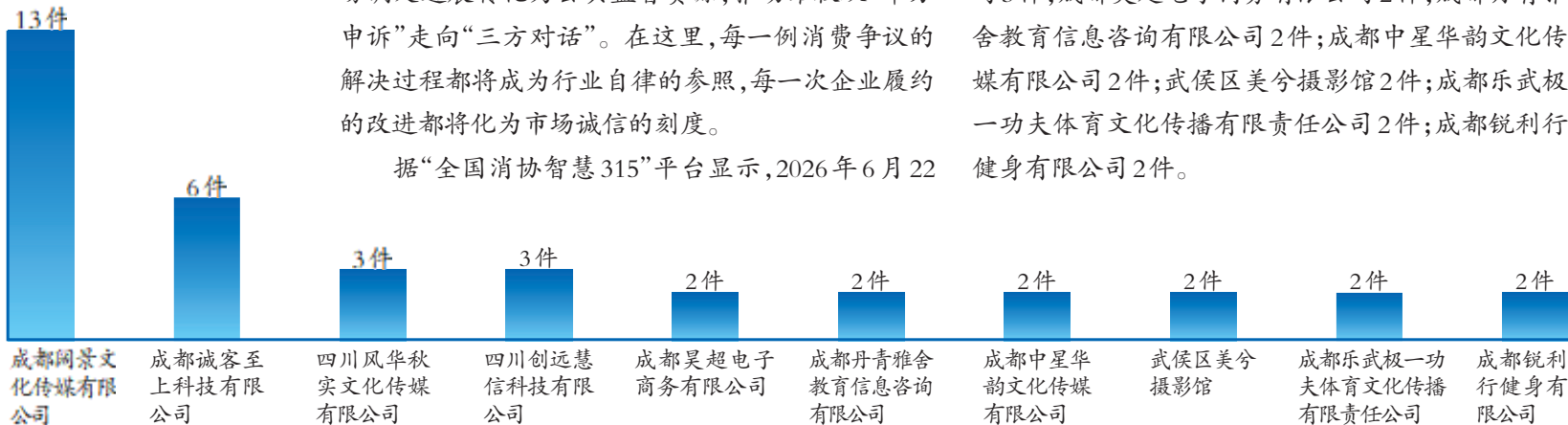
# 消费维权 阳光可见

## 全国消协智慧315平台“阳光公开”

四川省保护消费者权益委员会(以下简称:四川省消委会)联合华西社区报推出《智慧315·维权观察》专栏,社区居民的维权有了“阳光通道”。我们依托“全国消协智慧315”平台的阳光公开机制,将每月纠纷调处进展转化为公共监督资源,推动维权从“单方申诉”走向“三方对话”。在这里,每一例消费争议的解决过程都将成为行业自律的参照,每一次企业履约的改进都将化为市场诚信的刻度。

据“全国消协智慧315”平台显示,2026年6月22

日-2026年7月22日投诉调解工单量多,且没有入驻的企业,排名前十的有:成都阅景文化传媒有限公司13件;成都诚客至上科技有限公司6件;四川风华秋实文化传媒有限公司3件;四川创远慧信科技有限公司3件;成都昊超电子商务有限公司2件;成都丹青雅舍教育信息咨询有限公司2件;成都中星华韵文化传媒有限公司2件;武侯区美兮摄影馆2件;成都乐武极一功夫体育文化传播有限责任公司2件;成都锐利行健身有限公司2件。



(2026年6月22日-2026年7月22日投诉调解工单量多,且没有入驻的企业)2026年7月22日统计

# 2026年上半年四川受理消费者投诉近4万件

## 挽回经济损失超1400万元

7月23日,四川省保护消费者权益委员会发布《2026年上半年消费者投诉信息统计分析报告》。数据显示,上半年全省各级消委组织共受理消费者投诉39941件,解决30889件,投诉解决率77.34%,为消费者挽回经济损失1418.43万元。其中,涉及经营者欺诈行为的加倍赔偿金额为6.24万元,全省累计接待消费者咨询2.09万人次。

从投诉性质看,质量问题仍居首位,共11249件,占总量的28.16%;售后服务问题7209件,占18.05%;合同问题4596件,占11.51%。值得关注的是,与上年同期相比,安全类投诉占比从6.94%升至10.33%,增幅达3.39个百分点,位列所有投诉性质增幅第一,反映出消费者对消费安全的关注度显著提升。与此同时,质量问题投诉占比从34.50%降至28.16%,下降6.34个百分点,显示商品和服务质量水平有所改善。

商品大类投诉中,食品类投诉占比最高,达20.87%,较上年同期上升1.06个百分点,家用电器类和日用商品类紧随其后。服务类投诉中,生活、社会服务类投诉占比达17.43%,同比大幅上升4.20个百分

点,教育培训服务、旅游服务投诉也呈明显上升趋势。

报告梳理了上半年五大投诉热点:

食品餐饮投诉高位运行,线上团购履约失范、计量价格不透明、经营场所安全保障缺位等问题突出。例如,攀枝花一消费者购买自助餐厅团购券后到店被告知节假日不可用,经调解商家承认规则疏漏并予以免单;乐山一消费者因餐厅门槛无安全提示摔倒受伤,获赔2000元。

未成年人消费纠纷增多,诱导消费与责任认定成难点。资阳一名未满9岁儿童花80元购买玩具,经调解获全额退款;乐山一名11岁未成年人未经家长同意花2250元购买黄金戒指,消委会认定商家未尽审查义务,终获退款。

预付式消费顽疾突出,易引发群体性投诉。成都“婴之皇”母婴加盟店闭店失联,涉及400余名消费者、金额超百万元,品牌方与加盟店相互推诿,省消委会已专项约谈。消委会指出,预付资金缺乏第三方监管、经营者行为缺少刚性约束是问题根源。

医美服务纠纷频发,虚假宣传与资质问题严峻。泸州一消费者接受无行医资质人员手术,术后身体不适,经调解获退款及补偿共计13万元;成都一七旬老人两年半充值约68万元用于理疗,商家以“无记录”推诿,经多部门协同最终退款29.8万元。

老年消费遭场景化精准围猎,欺诈套路升级。成都一老人花费20万元购买阿胶块,实际经营地已人去楼空,经辗转联系售后终获全额退款;内江一老人先后花费5.4万余元购买保健毛毯和假冒手表,经调解退款3.5万元。

针对上述问题,四川省消委会提出三项对策建议:加强“一老一小”差异化消费教育宣传;强化预付式、医美侵权等行为监督,探索资金托管平台建设;深耕新业态消费风险研究,推动AI技术赋能投诉处理,填补监管滞后空白。

此外,四川省消委会提醒广大消费者,就餐、团购、预付充值、医美及大额消费时,务必核验商家资质,留存书面合同、支付凭证和宣传截图,遇侵权及时投诉维权。

华西社区报记者 胡晴琴