



# 在“品质江苏”，尽享“放心消费”

在中消协发布的2024年全国百城消费者满意度测评报告中,江苏4年蝉联城市总排名第一;江苏工业产品合格率连续5年超全国平均水平;全省消保委、消协组织去年为消费者挽回经济损失近1.55亿元……3月15日,江苏省市场监管局、省消保委联合举行江苏省“3·15”国际消费者权益日直播活动。活动围绕“建设品质江苏 共筑满意消费”主题,采取云直播+图文视听+网络宣传等方式,让广大消费者真实感受到江苏为优化消费环境、打造“品质江苏”所作的努力和成效。

## 江苏去年为消费者挽回经济损失近1.55亿元



直播活动现场

2024年全省法院受理涉消费纠纷案件3.4万余件,较2023年下降约12%,部分法院消费纠纷调撤率有所提升;各类人民调解组织共调解消费纠纷4.1万余件;江苏消费纠纷投诉量持续减少,全省各级消保委组织2024年共受理消费维权投诉21万余件,同比下降10.77%,为消费者挽回经济损失近1.55亿元……江苏省“3·15”国际消费者权益日直播活动现场,江苏省高级人民法院副院长、省消保委副主任李玉生发布的一组数据,彰显我省有关单位以实际行动切实履行消费者权益保护职责,努力优化消费环境、提振消费信心、释放消费潜力,共同构建良好消费环境的可喜成绩。

“大家都知道,现在我们蔬菜的农药残留可能

超标,所以我今天选了一些蔬菜来参加活动。”3月15日,在南京老门东景区举行的“你点我检”活动现场,一位市民直言,通过零距离地参加活动,她感受到了自己的话语权被重视。据悉,在食品安全领域,全省开展“你点我检”点单式抽检活动2.6万人次。直播活动中,围绕“品质江苏、放心消费”主题,现场连线了无锡南长街、南京“你点我检”活动现场和南京郑和公园等“3·15”活动现场的市场监管部门及消费者代表,展现了市场监管部门和消保委组织优化消费环境、提升消费体验的工作成效。

省市场监管局局长、省消保委常务副主任沈海斌在致辞中指出,省市场监管局认真贯彻落实省委省政府部署,致力于让群众尽享“品质消费”,共享“安全消费”、畅享“舒心消费”、乐享“满意消费”,用心用情维护市场秩序,多措并举激发消费活力,助力经济回升向好。全省市场监管部门将紧紧围绕“共筑满意消费”消费维权年主题,统筹推进优化消费环境建设和“品质江苏”建设两大行动,聚焦消费供给提质、消费秩序优化、消费维权增效、消费环境共治,加快构建消费环境共建共治共享新格局,为全方位提振消费保驾护航,进一步擦亮“放心消费在江苏”这一名片。

记者 徐帽 通讯员 方方 徐悦



江苏特色伴手礼评测活动现场

## 预付消费、大数据杀熟、恶意退款……这些常见的“消费陷阱”,你都避开了吗?

买到车行私自改装的电动自行车无法上牌,刚充完值商家就闭店跑路,大数据杀熟老用户价高……3月15日,江苏省法院、省司法厅、省消保委共同发布2024年度消费者权益保护典型案例。记者发现,这些案例有不少是常见的“消费陷阱”,需要消费者谨慎识别。

### 改装车辆未相告,无法上牌怎么办?

王某以7100元在某车行购买电动自行车两辆,某车行向王某交付了经过改装的电动自行车。王某在车管所办理牌照时,被告知因车辆坐垫超长、未安装脚踏,且实车与合格证图片不符,不能办理牌照。王某与车行交涉未果,遂将某车行诉至法院,请求退货退款并赔偿三倍购车款21300元。经调解,王某将两辆电动自行车退还,某车行一次性给付王某2万元。

经营者为提升销量私自改装电动自行车,不仅违规,也给群众出行带来安全隐患。本案的处理对电动自行车经营者具有警示、教育作用,也提示广大消费者购买电动自行车时提高警惕、审慎选择,避免购买违规车辆。

### 大数据杀熟,老客反而价格高?

消费者朱女士反映,其在某电商平台同一家商铺先后两次购买同一款床上用品四件套后,发现第二次购买的价格比第一次购买时高出20%,且商品页面未提示任何价格差异原因。朱女士向商家询问,商家以系统定价、不同时期促销活动不同等理由推脱,拒绝退还差价。

南通市通州区消费者协会工作人员接到投诉后,对商家展开调查,经核实,商家利用算法根据用户的购买历史、浏览频率等数据,对老用户制定了较高的价格策略,存在大数据杀熟行为,违反了相关法律法规中关于公平交易和消费者知情权的规定。经工作人员调解及普

法,商家最终同意退还朱女士差价,同时承诺全面整改其价格算法,避免类似情况再次发生。

本案中,相比事后赔偿,消协调解更注重系统性整改,通过个案推动该电商平台整改价格算法,防止同类侵权扩散。这种“解决一案、规范一行”的思路,体现了消费者权益保护从“止损救济”向“风险预防”的升级。

专家提示,为避免大数据杀熟带来的权益损害,消费者可以注意以下三点:一是保护好个人信息和隐私数据,使用相关应用前仔细阅读隐私条款,关闭个性推荐、广告推送等不必要的“按钮”。二是主动打破算法依赖,通过跨平台比价、清理设备数据等方式分散消费痕迹,预防精准定价陷阱。三是及时固定证据,在发现遭受大数据杀熟时,保存能够展示不同账户价格差异的商品详情、交易记录、订单详情、支付凭证等图文资料,证明存在“杀熟”行为,以便后续维权。

### 商家闭店去无踪,预付款消费陷阱何时休?

甲美容店开业时宣传充值送项目,吸引大批消费者预付消费。一年多后,该店申请注销,经营者将店面转让给案外人后张贴通知,称未消费金额可在乙美容店继续消费。此后甲美容店经营者联系不上。消费者至乙美容店消费时,该店称消费者须再行充值方可激活原预付卡,引发大量投诉及报警。在常州市武进区人民检察院、常州市武进区消费者协会支持下,28名消费者提起诉讼,请求法院判令甲美容店经营者退还未消费金额280091元,赔偿因欺诈遭受的三倍损失840273元,并支付相应利息。此前拒不出面的甲美容店经营者迫于压力到庭参加诉讼。最终,法院判决甲美容店经营者向28名原告退还预付款280087元及利息,赔偿840261元。

预付款消费模式在餐饮、健身、美容等生活消费领域常见,经营者“闭店跑路”

本报讯(记者 徐帽 通讯员 徐悦)近日,江苏省消保委与百度共同打造的全国首个消费维权AI助手——“苏小保维权助手”正式上线,标志着江苏省消费维权数字化转型迈入新阶段。

消费者可通过江苏省消保委公众号—维权助手板块进入使用,或通过百度搜索、文心智能体官网搜索“苏小保维权助手”,进入咨询界面。“苏小保维权助手”依托海量省消保委官方数据、消费维权案例,融合互联网公开信息,精准剖析各类消费问题,7\*24小时在线,消费者进入界面即可开启智能咨询,支持一键直达江苏智慧315、江苏家电维修宝,为消费者提供实时、省心、实用、权威的一站式消费维权体验。

“苏小保维权助手”核心功能有:1.近期消费风险预警,根据近期消费热点,智能推送消费避坑指南,助您购物前先知先觉;2.一键维权导航,根据纠纷类型自动匹配解决方案,生成维权建议,直达江苏智慧315;3.法律政策智能检索,对200余部法规进行智能检索,并对重点条款进行白话解读;4.法律AI顾问,可模拟律师咨询场景,提供取证建议、赔偿计算、诉讼风险评估等专业支持。

事件也频发,极易引发群体性纠纷。本案中,法院根据该规定对“事先通知”“妥善安排”“无法联络”等构成要件进行重点审查,认定经营者具有欺诈的主观恶意和客观行为,判令其向消费者退还预付款并承担赔偿责任,对预付式消费中惩罚性赔偿的适用具有示范引领作用。

### 恶意利用“仅退款”?买卖双方都要诚信

3月17日,阿里巴巴集团旗下源头厂货平台1688宣布,从3月下旬开始,全面取消“仅退款”政策。平台在处理商品品质问题的交易纠纷时,将根据账号诚信情况来判定,由平台补贴受损方,加速纠纷解决,提升生意效率。记者发现,2024年度消费者权益保护典型案例中,也有一个案例与“仅退款”相关。

刘某在郭某经营的网店购买长筒袜四双,共花费12.8元。刘某收货后向郭某发送袜子照片,以袜子存在“起毛”“很薄”等质量问题要求退款,郭某对照片来源提出疑问,未同意退款。刘某分两次申请“仅退款”,经平台审核通过,收到店铺退款7元。后郭某某对退款申请,发现刘某提供的照片并非自己出售的袜子,而是来源于其他店铺的差评图片。郭某遂诉至法院,要求刘某返还货款并赔偿合理损失2000余元。调解过程中,法官指出刘某的行为违反诚实信用原则,扰乱平台交易秩序,给商家带来损失和负面影响。刘某认识到自身行为不当,同意退还货款7元并赔偿郭某支出的合理维权费用2223元。双方达成调解协议并当庭履行完毕。

“仅退款”规则为消费者提供了很好的售后服务体验,但有的消费者恶意利用“仅退款”规则,以期以低成本甚至免费获得商品。此类“薅羊毛”行为会使经营者遭受经济损失与信誉损失,更会破坏诚信公平的交易环境,最终损害诚信消费者的权益,应当承担相应法律责任。

记者 徐帽 万森