



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,加快建设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 徐嶠 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,且车主与合格证图片不符,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,违反了相关法律规定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,关闭个性化推荐、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,预付式消费陷阱何时休?

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。此前拒不出来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。

预付式消费模式在餐饮、健身、美容等生活消费领域常见,经营者“闭店跑路”

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。刘某一再申请“仅退款”,经平台审核通过,收到店铺退款7元。后郭某核对退款申请,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 徐嶠 万森

又是第一! 江苏消费者满意度“八年七冠”

本报讯(记者 徐嶠 通讯员 徐悦)近日,中消协发布2024年度100个城市消费者满意度测评报告。江苏连续4年在全国百城消费者满意度测评中获城市排名第一,创下“八年测评,七年夺冠”的好成绩。

自2017年中消协开展消费者满意度测评工作以来,江苏始终活跃在测评榜单前列。江苏共有南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、盐城7个城市陆续被纳入测评范围。八年来,江苏省内城市满意度测评七次夺冠,参评城市满意度平均分从73.23分提高至85.51分。2024年,全省参评城市满意度均分比全国综合得分高5.15分,苏州市消费者满意度综合得分位列榜首;苏州、南京进入全国前十名。一组组扎实亮眼的数据,一次次满意指数的攀升,是江苏消费环境向好最好的“注脚”。

“苏小保”维权助手上线



本报讯(记者 徐嶠 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迈入新阶段。

消费者可通过江苏省消保委公众号—维权助手块进入使用,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、江苏家电服务维修宝,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,智能推送消费避险指南,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。

记者 徐嶠 通讯员 方方

8条措施,为放心消费保驾护航

全面优化消费环境、保护消费者合法权益,是提振消费信心、激发经济活力的重要举措,是推动经济高质量发展和保障人民高品质生活的内在要求。直播活动中,江苏省市场监管局发布优化消费环境若干措施,提出8条举措和一系列任务目标。

一是提升实物消费质量。优化升级质量基础设施“一站式”服务,组织实施一批质量比对、质量攻关项目,力争到2027年全省消费品合格率达96.7%以上。深入开展标准国际化跃升工程,牵头、参与制修订国际标准10项。用标准提升和牵引消费品以旧换新,全年制修订相关标准50项以上。完善品牌培育、发展和推介机制,到2027年培育“江苏精品”1500个。

二是改善服务消费品质。加强生产性服务业、生活性服务业及公共服务三大领域质量监测,打造30个“服务质量承诺消费场景”。在养老、乡村旅游服务等领域持续开展服务认证创新试点工作,新增社区居家养老服务认证证书15张,民宿服务认证证书25张。会同行业主管部门加强家政养老服务、文化旅游、现代物流等服务业领域标准研制,支持我省企业事业单位参与国家企业标准“领跑者”评估工作,新制定服务业领域标准50项。

三是严守消费安全底线。深入推进肉类产品、食用植物油、食品添加剂、网络订餐以及家电、家居、电子产品、纺织服装等重点领域综合治理,深入开展小微食品生产企业质量安全提升行动、食品安全“你点我检”服务惠民等活动,全省组织开展食品安全抽样监测及重点产品质量监督抽查不少于40万批次。开展大型游乐设施、客运索道应急救援能力建设和住宅老旧电梯安全评估整治行动,到2027年累计更新电梯4.5万台。

四是规范消费市场秩序。持续开展民生领域“铁拳”行动,重点查处以假充真、以次充好、计量作弊等问题。推进集贸市场电子计价秤“六统一”管理,到2027年“一秤一码”监管覆盖超过30万台。加强价格监管,依法查处不按规定明码标价、价格欺诈等价格违法行为。对住宅类装饰装修、校内外培训、新能源汽车销售及充电等消费投诉相对集中领域开展不公平合同格式条款专项整治。加大对医疗、药品、保健食品等民生领域违法广告监测监管力度,依法查处虚假夸大、误导消费者的违法广告。推动落实公平审查制度,持续开展地方保护、市场分割突出问题整治。

记者 徐嶠 通讯员 方方