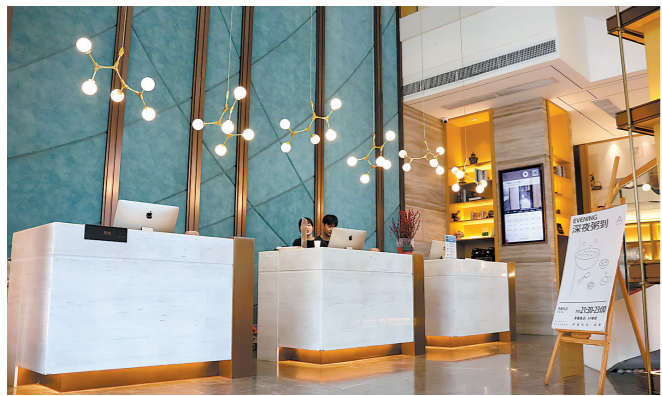


今天是第42个国际消费者权益日。羊城晚报推出“3·15”特别策划，曝光不良商家损害消费者权益行为，发挥媒体监督和舆论引导作用，帮助消费者维护自身合法权益，共创美好消费新未来。

消费是最终需求，既是生产的直接体现，也是人民对美好生活需要的直接体现。近年来，我国消费市场总量稳步扩大，消费结构不断优化，转型升级持续推进，新消费增长点不断涌现。但消费领域还存在预付商家“跑路”、大数据算法“杀熟”等现象，经营者与消费者存在信息不对称、力量不平衡，“一老一小”消费者权益保护仍需加强。特别是随着消费新业态、新模式的出现，网络直播售假、在线教育机构跑路等成为困扰消费者的新风险。这不仅影响着消费者的满意度和消费信心，也制约着消费活力的进一步释放。

中国消费者协会确定，2024年的消费维权年主题是“激发消费活力”，保护消费者合法权益，优化消费环境，让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。为此，羊城晚报推出“3·15”特别策划，聚焦消费热点，助力进一步改善消费环境、提振消费信心。



消费环境的优化有助于进一步激发消费活力

珠海

商品类投诉占比最高 挽回经济损失1096万元

近日，珠海市市场监管局发布《2023年珠海市12315平台投诉举报数据分析报告》(以下简称《报告》)，2023年珠海市12315平台共接收各类投诉举报咨询45092件，为珠海消费者挽回经济损失1096万元。

《报告》显示，2023年珠海市12315平台共接收各类投诉举报咨询45092件。其中，投诉36738件，占比81.47%；举报8070件，占比17.9%；咨询284件，占比0.63%。36738件投诉实现整体调解成功率62.99%。数量上，商品类投诉19882

件，占比54.12%；服务类投诉16856件，占比45.88%。排名前五位的服务类型分别是餐饮和住宿、文化和娱乐、销售、美容美发洗浴、旅游。

《报告》指出，受理的36738宗投诉中，商品类占比最高，为54.12%。家用电器、食品、通讯产品、家居用品、服装鞋帽等五类日常消费品是商品类投诉的热点，占商品类投诉总量68.53%，与消费者主要反映的问题包括产品质量及质量差，商家不按约定履行更换、修理等义务，售后服务质量差、服务不到位等。

中山

检测商品90批次 受理投诉办结率100%

2023年，中山市消委会共受理各类咨询、投诉2896宗。从争议性质来看，质量问题类投诉居首位，其次是价格、售后服务、虚假宣传等投诉。从商品和服务类别来看，上述投诉分布在家用电器、房屋及建材、日用品及交通工具、生活及社会服务等多个行业。

近年来，中山市消委会始终坚持“消费者至上”的宗旨，截至2023年底，中山全市累计创建“放心消费承诺单位”6853家，“线下无理由退货承诺店”1058家，全市“双承诺”单位总数7911家。

围绕消费热点问题，中山消委会开展LED读写作业台灯、露营产品、婴幼儿餐具、电热毛巾架、除螨仪比较试验、检测商品90批次。

据悉，2022—2023年，中山市消委会共接待消费者来访咨询6819余人次，受理投诉5119宗，挽回经济损失1480.2万元，办结率100%。

江门

受理汽车投诉1257宗 购车合同投诉占比超六成

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，汽车已经驶进千家万户，成为很多家庭的必需品。截至目前，江门汽车保有量已经突破100万辆，正式迈入“一户一车”时代。记者从江门市消委会获悉，2023年江门市12315投诉举报中心共受理汽车消费投诉1257宗。据悉，投诉主要集中在售后服务、汽车合同及汽车质量问题。其中，购车合同投诉769宗，占比最高，超过六成；其次是汽车售后服务投诉258宗，汽车质量问题投诉149宗。

数据显示，2023年江门市12315投诉举报中心受理的汽车消费投诉1257宗。在三大类汽车消费投诉中，去年购车合同投

诉769宗，占据投诉总数的61%，居各类汽车消费投诉之首。据介绍，近年来汽车买卖合同纠纷大部分是消费者预订车辆后，车辆不能按约定履行，或交付的车辆配置等与约定不符，又或者消费者因种种原因反悔，想退订金或定金又难退而导致的。

除了购车合同外，汽车售后也成为消费者投诉的焦点。去年，江门12315投诉举报中心共受理汽车售后消费投诉258宗。

此外，在文旅消费方面，记者从江门市文广旅体局获悉，2023年该局执法监督科共受理旅游服务质量投诉16起，其中涉及旅行社12起，涉及景区4起，已全部办结，结案率100%。

维护消费者合法权益 共创美好消费新未来

文/图 羊城晚报记者 李旭 张德钢 陈卓栋



近年来涉及二手车交易投诉有增多趋势

2023年珠中江消费维权典型案例

案例一：巧解“古董存折”取出“救命钱”

某银行上海分行一个求助电话引起了该行珠海分行的高度重视。原来，陶奶奶的丈夫张爷爷病重，陶奶奶拿着张爷爷名下的一本存折到银行网点取款被拒，着急的陶奶奶遂向珠海市消委会投诉了该网点。

原来，20多年前张爷爷曾经在珠海工作，张爷爷在该行原珠海分行桥东办事处存了一笔定期存款。然而，银行网点人员在为陶奶奶办理取款时发现，张爷爷存折上的姓名与身份证的上不符，存折上张爷爷名字最后一个字是“升”，而身份证上是“陞”，按照规定，这种情况是无法取款的。

按照现行的规定，处理“户名与身份证不一致”情形的流程比较复杂，开户网点才有权限办理。在珠海市消委会协调下，该行上海、珠海的两家网点经过多番商讨后决定，由该行上海的网点收集

张爷爷与陶奶奶相关资料原件，并由上海分行派人上门核实，再将核实记录发送至珠海分行，由珠海的开户网点远程办理相关变更手续，最后，由上海的网点按照常规流程为张爷爷办理密码挂失、补计利息等手续。

最终，在相隔千里的两家网点的通力协作下，张爷爷与陶奶奶成功取出“救命钱”。

消委会点评：

20世纪末，银行的信息系统并不完善，遇到电脑打不出来的生僻字，往往会用同音字代替，所以，存折上张爷爷名字中的“陞”被“升”代替。开户时，存折上的名字与实际名字不符，从开户那一刻起就埋下了隐患，开户行与存款人均存在过错。现在开户行考虑张爷爷的身体原因，特事特办，解决了名字核实与取款问题，体现了开户行的服务意识。

案例二：提车前车身受损应由商家赔偿

2023年6月，黄先生向江门鹤山市消委会投诉，其在2023年4月底在鹤山市某汽车贸易有限公司花费107350元购买小汽车，但该公司工作人员在其提车前将车辆刮花，黄先生要求该公司赔偿3000元解决车损问题。商家认为消费者已经买了车险，可以通过车险进行

处理。进行调解后，商家赔偿3000元给消费者。

消委会点评：

销售者应当向消费者交付合格的家用汽车产品，包括外观符合质量状况。商家在消费者提车前刮花车辆，损害其个人财产，消费者有权向商家提出赔偿要求。

案例三：健身公司倒闭未退还预付款

2023年上半年，多名消费者陆续向消委会进行投诉，他们在江门市某健身公司进行了预付卡充值，但该公司在年中突然倒闭结业，相关预付款也未退还。截至2023年5月底，相关投诉事项已达29宗，涉及金额20万元。江门市消委会约谈商家后了解到，商家是因经营不善而停业，相关经营资产已被法院查封冻结。鉴于商家已无力承担全部消费者退款诉求，江门市消

委会积极协调商家联系其他健身公司接手相关会员，最终大多数消费者接受转会籍继续消费的方案。

消委会点评：

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。为保障消费者合法权益，江门市消委会采取以疏代堵的方式，找到商家和消费者间的平衡点，既考虑客观因素又最大限度保障消费者的合法权益。

案例四：购买宠物前须对其进行健康体检

2023年6月，消费者曾先生在中山火炬开发区某宠物店购买了一只边牧犬。购买时，宠物店曾先生承诺宠物健康。购买三天后，曾先生发现宠物身体出现问题，于是将边牧犬带到宠物医院进行检查。曾先生觉得该宠物店故意隐瞒边牧犬的实际健康情况，向宠物店提出退款要求被拒，遂向火炬区市场监管分局投诉。

投诉后，工作人员实地调查并组织双方进行调解，指出双方所签订的宠物买卖合同内容过于简单，买卖进行时，宠物店未能保障向顾客交付完成了检验检疫的健康宠物

犬，存在一定过失。经协调，双方达成和解，曾先生将边牧犬退回宠物店，宠物店向曾先生全额退款。

消委会点评：

在日常生活中，消费者购买宠物时，一般难以分辨宠物是否健康。所以，宠物买卖合同能否顺利履行，除了有赖于商家的诚信经营，也需要消费者的审慎检查。建议消费者购买宠物前，应当要求商家提供相关宠物健康证明、检疫证明。又或者在订立买卖合同时，双方可以约定在交付宠物前对宠物进行一次健康体检。



消委会建议购买宠物前须对其进行健康体检

案例五：两地合作促展会外来商家退款

2023年10月22日，陈先生参观江门世纪家博会，在某品牌家具展位花费3000元订购餐桌椅，同时签订销售合同并约定提货日期。但商家随后一直以各种理由拖延发货。江门市消委会接到投诉后与多方沟通核实，明确商家属于外来企业，所在地为深圳市。通过大湾区消费投诉处理协作机制，江门市消委会将案件向深圳市消委会进行通报，商请协同处理。最终，在江门、深圳两地消委会的共

同监督下，参展商家同意向其作全额退款。消费者收到退款后表示满意。

消委会点评：

消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

案例六：网络平台订房容易入住难

2023年4月，市民李先生投诉称，他通过网络平台预订了珠海市斗门区一家民宿的两间房，当他按预定日期到民宿办理入住时，商家却称没有房间，李先生很不满意，要求商家退款并赔偿。

经了解，该民宿当天10间客房全部被其他客人预订，而网络平台信息却显示民宿有15间客房，导致李先生到店却无法入住。经工作人员调解，平台给李先生退款并赔偿，李先生对工作人员的积极快速处理表示感谢。

消委会点评：

经营者向消费者提供商品或服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益。本案，平台做法属不诚信经营行为，构成违约，理应对消费者进行退款并赔偿。

案例七：签合同未细看错告二手车行

2023年8月25日，珠海市二手车行业协会接到陈先生投诉。陈先生称，他于2021年在一家二手车行购买了一台二手车。一次偶然的机会，他看到了4S店里有该车的记录，把这些记录与当初签的合同进行对比，他发现里程数对不上，陈先生认为自己受到了欺骗，要求二手车行以45000元回购该车辆。

二手车协会工作人员查看了陈先生提供的材料，合同是2021年陈先生与个人卖家签订，内容显示该交易未涉及上述二手车行。工作人员多次跟陈先生沟通，解释相关法律法规，陈先生对合同的签订、合同当事人的权利及义务有了更清晰的认识，撤销了对车行的投诉。

消委会点评：

该案提醒广大消费者，为避免上当受骗，签订合同时，首先要注意交易对象、合同签订主体，其次应对关注事项进行明确约定，由对方作出承诺签字或盖章确认。

案例八：收钱不送货，商家变“老赖”

2023年1月初，彭先生在中山某电器有限公司购买了一台小天鹅滚筒洗衣机，现场约定了送货时间。但将近半个月后，彭先生迟迟收不到货。彭先生多次联系商家送货，均被商家以各种理由拖延。接诉后，消委会约谈该电器有限公司。该公司负责人表示：“彭先生收不到洗衣机属实，公司也愿意向彭先生退费。”但由于总部集团资金链状况异常，目前包括员工工资发放、供货货款及顾客退货等问题仍无法解决，公司目前仍在等待总部的后续处理方案。中山消委会要求该公司加紧与总部进行反馈，并制定有效解决方案，向未能收货的顾客及时退费。

消委会点评：

本案中，经营者收取了顾客的全额货款却没有按照约定送货给消费者。属于经营方一方当事人违反合同约定，不履行合同约定，使合同另一方当事人即消费者无法根据合同取得商品而蒙受损害的根本性违约行为。因此，消费者的诉求理应获得支持。

广发银行中山分行联合张家边社区开展党建共建活动

3月12日，广发银行中山分行与广东省首批“百千万工程”典型村中山市张家边社区开展“聚力‘百千万工程’携手共建绿美中山”党建共建活动，进一步深化“四强”党支部建设，以实际行动助力“百千万工程”，传承雷锋精神。绿美中山党旗飘。活动现场，各党员和社区志愿者一同拿起

铁锹、水桶等工具亲自种下树苗，为绿美中山生态建设增添绿意。

为服务解难题。在社区工作人员的带领下，支部书记带领团队走访慰问了3名社区困难群众，详细了解他们的身体状况、生活情况以及遇到的困难等，为他们送上关怀与问候。

金融为民守初心。在社区的宣传服务点，党员开展反电信

网络诈骗、“3·15”金融消费者权益保护教育宣传等志愿服务活动，通过派发宣传折页，现场就金融服务、用卡安全等问题进行答疑解惑的形式，增强消费者的金融知识，提高风险防范意识。

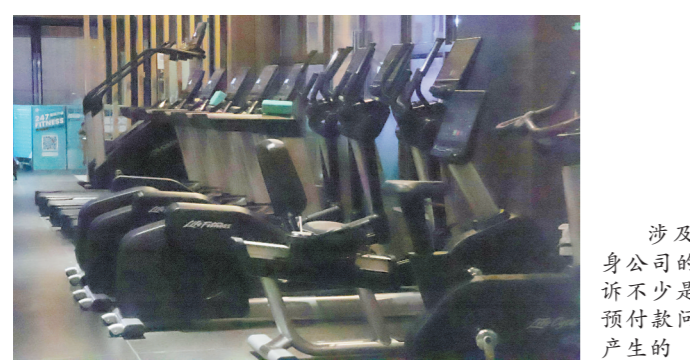
强化交流促发展。在参观社区升级改造后的项目后，社区干部就培育“百千万工程”典型村的先进经验、特色做法进行介

绍，双方共同交流思想，探讨工作的新思路、新视野。

据悉，下一步广发银行中山分行将围绕集团“十五字要求”和总行“四稳四进”工作思路，坚持以党建为引领，持续深入服务实体经济，发挥综合金融优势，强化沟通协作，在推进“百千万工程”建设中彰显广发价值，作出广发贡献。(刘其)



广发银行中山分行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传 受访者供图



涉及健身公司的投诉不少是因预付款问题产生的