

市委常委会举行会议 深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神 部署我市开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育工作 市委书记袁家军主持并讲话

今要闻 02版

共铸诚信 提振消费 本报今日推出“3·15”特别报道



又是一年“3·15”，今年应该有不同。整治消费环境需要重拳，保护消费者需要更有力的举措。

《重庆晨报》以民生立报，民生监督扬名，保护消费者利益是应有之责。“3·15”不是终点，而是起点，《重庆晨报》将把消费维权作为民生的重点，欢迎广大读者提供维权线索。

才买3个月的宝马X5 因“故障未达退车条件”无法退换

高先生介绍，去年11月8日，他花费59万多元购买了这辆SUV。

新车购买不久便频繁出现“请立即停车”和“请勿继续驾驶”的故障提示。

今年2月16日，车辆在行驶中突然熄火，无法启动，空挡失灵、刹车失效。高先生因此提出了退换车的要求，但遭到4S店以“故障未达退车条件”为由拒绝。

空调销售员改收款码卷款失踪 门店和销售商要顾客重新付款

2023年10月，周小刚因家里装修新房需买空调，便到巴南某电器门店的某知名品牌空调专柜选购。一个多月后，周小刚需要安装空调，多次打电话给销售员周某，可周某总是找各种理由推诿。直到当年12月底，察觉情况不对的周小刚找到门店负责人，询问情况后得知：门店和空调经销商均称没有收到货款，且周某已“失踪”。

她充值20多万元美容美发 想退十多万元余额遭店方“打太极”

家住渝中区的李女士从2023年8月以来，向一家美容美发店陆续充值了21.6万元，在还有187495元余额尚未消费时，意外降临，她身患大病。就在想要退回自己未消费的充值时，却遇上商家“耍太极”。

实木变成多层木板 20万家具货不对板！赔9万

孙女士看中了一家全屋家具定制店的一款家具，于是签订了定制合同，在合同中，店家在家具报价明细表中明确载明了定做家具的材质，其中柜门加柜体的材质为“红樱桃原木柜门+指接实木免漆柜体”。但经过一段时间，孙女士发现一些问题：门套明显空鼓、线条起皮、柜门色差严重等。后经调查，合同中约定的柜体材质为指接实木，但木板是多层木板。基于此，孙女士找到家具店要求赔偿损失。

注销了仍在推销优惠活动 这家公司被判退款27万多元

家住渝北区的张女士有健身的习惯。她在一家瑜伽馆充值3万多元用于健身，未料到瑜伽馆突然挂出“装修升级”的告示，可当脚手架拆开以后，等来的不是焕然一新的大门，而是人去楼空。

文具店售烟卡老板想抵赖 事实面前低头认错并退费停售

2024年6月，九龙坡区12345政务服务便民热线接到一个特殊投诉，市民王先生举报：“某小区楼下的文具店老板存在违规售卖烟卡给小学生，影响孩子身心健康。”但面对调查，文具店老板先是抵赖否认，后在事实面前签字认错，表示愿意改正错误，退还王先生的儿子购买烟卡的费用，并承诺不再向未成年人违规售卖烟卡。

中消协发布调查报告： “售后保障” 连续5年最受关注

中国消费者协会14日发布2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告。调查结果显示，企业经营表现中“售后保障”连续5年最受关注。

调查显示，消费者最关注的企业经营表现中，“售后保障”“质量过硬”“安全可靠”位居前三，“售后保障”连续5年最受关注。商品服务质量安全、数据安全、健康属性不足是未能满足高品质消费需求的主要原因。在可能影响消费意愿的因素中，27.8%的受访者将“产品质量”列于首位。

在2025年消费支出计划中，食品、日用百货、服装鞋帽等基础性消费位列商品类消费前3位，医药及医疗用品、美妆护肤、智能产品、家用电器和烟酒饮料类消费等预计支出占比均超过15%；服务类消费中，旅游服务类消费支出计划居于首位。

22.1%的消费者预计AI智能产品的使用和场景应用有望成为服务类消费新热点；智能化电子产品(29.7%)、新能源电动汽车(26.6%)领跑商品类消费热度榜，体现了消费者对于生活便利性与科技创新应用的关注。

调查还发现，约六成受访者认为线下实体店提供无理由退换货服务具有必要性和可行性，但对实际执行体验予以积极评价的受访者比例不足半数，说明仍有较大提升空间。

据新华社



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办

详见4~6版

