

深入消费市场 聚焦维权难题

编者按

在“3·15”国际消费者权益日到来之际,本报联合三门峡市“12345”热线中心,深入消费市场,聚焦维权难题。预付卡消费乱象丛生,网络技能培训缴费后无课可上,车辆维修暗藏黑幕,展会产品质量参差不齐……这些问题严重损害消费者权益。

本报精心筛选典型案例,邀请相关部门专业人士、法律专家深入分析,明确责任主体,提供权威维权建议,帮助消费者认清消费陷阱、增强维权意识,督促商家诚信经营,规范市场秩序,营造安全、放心、公平的消费环境。敬请关注。

预付卡消费存隐患 商家关门维权难

本报记者 程倩

“办卡时说得天花乱坠,店一关,钱就打水漂了。”这是许多预付卡消费者的心声。近日,预付卡消费问题再次成为社会关注焦点。“充值多,亏得惨”的现象让众多消费者苦不堪言。储值充卡享优惠的营销方式虽在各行各业广泛存在,但店铺倒闭、老板跑路、营业执照注销等问题频发,使消费者维权之路困难重重。

2026年3月以来,市“12345”热线接到近百名群众反映,曾在陕州区翡翠丽池温泉度假酒店办理储值卡,现酒店停业,卡内余额少则三四百元,多则上万元,涉及金额巨大,退款无门。不少消费者表示,该酒店此前经营多年,信誉良好,此次突然停业让人措手不及。市“12345”热线已将消费者诉求交由陕州区商务局处理,目前正在进一步协调中。

2026年1月,多名群众向市“12345”热线反映,在水连漪影院式足道办理储值卡后门店关门。市“12345”热线交由湖滨区处理,湖滨区

商务局迅速介入,经与门店沟通,该门店在经过内部整合后,决定继续营业,群众的储值卡可继续使用。这在众多预付卡消费纠纷案例中属于少数幸运情况,但更多消费者仍投诉无门,退款无望。

早在2025年7月,渑池县多名群众向市“12345”热线反映,在渑池县贝乐儿童游泳中心办理的储值卡,因店铺关门而无法使用。经渑池县市场监管局调查,群众反映属实,该游泳馆涉嫌未按约定提供服务,其行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条之规定。市场监管局依法向该游泳馆送达了《行政处罚决定书》,责令当事人改正违法行为,并处以警告的行政处罚。然而,对于消费者而言,行政处罚无法弥补实际的经济损失。

针对此类问题,河南国景律师事务所的胡少飞律师提醒,从法律角度看,预付卡消费本

质上是一种预付合同关系,商家在收取款项后,有义务按约定提供商品或服务。若商家因停业、跑路等原因无法履约,则构成违约,消费者有权要求解除合同并退还余额。对于现实中的维权难点,最高法院发布了《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》,规定了“七日无理由退款”,排除限制转让、丢卡不补等“霸王条款”,并明确责任主体、拓宽维权对象,将名义经营者或有过错的商场出租者纳入责任主体。

“建议消费者增强风险防范意识,尽量选择信誉好、备案规范的商家,避免一次性高额充值。”胡少飞说,相关部门还需加强预付卡行业监管,推动建立资金存管、信用公示等制度,从源头减少消费陷阱。对于已遭遇损失的消费者,可尝试通过市场监管部门投诉、消费者协会调解或法律诉讼等途径维权,并注意保存合同、转账记录等证据,提高维权成功率。

展会购物遇纠纷 售后维权路坎坷

本报记者 葛洋

随着各类博览会、展销会的层出不穷,琳琅满目的商品和诱人的价格让消费者络绎不绝。然而,展会结束后的售后维权问题,却成为不少消费者的“烦心事”。近日,记者通过三门峡市两个典型案例,揭开展会购物的“最后一公里”困境。

2024年9月,市民李女士在豫晋好房家博会上看中一款电动晾衣架。展位销售人员热情介绍这是“最新款,功能齐全,质量有保障”,并强调“展会特价,比市场价便宜几百元”。心动不已的李女士当场付了款。“当时说好一个月内发货”,两个月过去了,依旧不见踪影。当她开始联系商家时,对方起初还接电话称“正在安排”,后来干脆电话失联。无奈之下,李女士找到家博会主办方,却得到“我们只提供场地,不负责售后”的答复。她转而求助市场监管部门,被告知“需要提供商家具体信息”。此时的李女士才发现,自己除了一个手机号,对商家一无所知。从2024年9月到2025年4月,足足8个月的维权路,最终在拨打“12345”后迎来转机。三门峡市市场监管局经过多方查找,终于联系上早已失联的商家,通过反复协调,商家最终退还了李女士的款项。“钱是退回来了,但这个过程太折腾了。”李女士感慨道,“以后在展会上买东西,真得多留个心眼。”

无独有偶。2026年1月,王先生在渑池县仰韶大街仰韶广场展销会上购买了一袋奶粉。回到家正准备冲泡时,他突然发现包装上的二维码有些不对劲——它不是印在包装上,而是通过不干胶贴上去的。王先生心里“咯噔”一下:该不会是假货吧?他当即拨打了“12345”。渑池县市场监管局执法人员迅速赶赴展销会现场。在王先生购买的那家摊位前,执法人员仔

细查看正在销售的奶粉,并要求商家提供该批次产品的进货单和质量检测报告。商家很快拿出相关文件。经核查,这批奶粉确系从正规渠道进货的正品,二维码粘贴是因包装批次调整所致。虽然虚惊一场,但王先生的话代表了众多消费者的心声:“在展会上买东西,心里总是不踏实。这次是真货,万一下次是假的呢?”

事实上,为规范展会市场秩序,市场监管部门一直在行动。据了解,在2024年5月举办的“一节一会”期间,市市场监管局开发区分局执法人员深入特色商品博览会现场,通过重点检查和抽查相结合的方式,仔细排查参展商品是否存在商标侵权、地理标志侵权、专利假冒及标识标注不规范等问题。同时,现场设立知识产权维权援助服务台,为参展商家和消费者提供商标专利咨询、维权援助与举报投诉等服务,累计排查展位50多个、商品100余件,以实际行动守护消费者权益。

针对展会购物中存在的问题,市场监管部门提醒广大消费者:展会购物时,要仔细查看商品包装、标识,索要并保存好购物凭证。对于价格明显偏低、包装粗糙的商品,要格外警惕。如发现质量问题,及时向展会主办方或市场监管部门反映。展会结束后,商家可能撤离,维权难度会大大增加。同时,汽车维修行业因专业性较强,消费者往往难以辨别维修质量和配件真伪,容易成为不法商家“下手”的对象。维修前应与店家签订详细合同,明确维修项目、配件品牌、价格等内容;维修过程中尽可能了解进度,对更换下来的旧配件进行核对确认;注意保留维修合同、付款凭证、沟通记录等证据。一旦发现权益受损,及时拨打“12315”进行投诉,依法维护自身合法权益。

车辆修理有猫腻 质量、配件难放心

本报记者 单义杰

车辆出现故障或需要保养时,选择一家靠谱的修车店是车主的共同心愿。然而,部分汽修店存在的维修质量不达标、配件以次充好等问题,往往让车主陷入维权困境。

2025年8月,灵宝市的刘先生因一次简单的轮毂喷漆,遭遇了烦心事。他的爱车轮毂不小心蹭到了,送到灵宝长安路某修车店喷漆。取车时,他仔细看了看喷漆的位置,颜色倒是差不多,可没几天,他就发现不对劲。喷漆的地方开始出现细小的裂纹,接着是一片一片地脱落。这让刘先生十分气愤,遂找到修车店理论。老板态度倒是挺好,但只是说“喷漆难免有色差,这不影响使用”。刘先生不认可,于是拨打了三门峡市“12345”热线。灵宝市交通运输局的工作人员介入后,现场查看了车辆情况,又和修车店老板进行了沟通。最终,老板同意对掉漆部位进

行修补,并就产生的维修费用给予优惠价1350元,同时质保6个月。“虽然折腾了一圈,但结果还算满意。”刘先生说,“以后修车还是得多问问,不能随便找个地方。”

无独有偶。同年12月,渑池县的张先生也遭遇了汽车维修纠纷。2025年12月,市“12345”热线接到渑池县张先生反映,其11月22日到渑池县某汽车服务有限公司维修站修车,车辆是大众思域,张先生要求更换原厂大灯,维修后发现安装的不是原厂大灯。据悉,原厂大灯价格1800元,且维修人员还未按要求安装固定保险杠的部分配件。张先生向修理厂反映后,修理厂未退还差价,无奈之下,他拨打了市“12345”热线投诉。接到工单后,市“12345”热线转交至渑池县政府处理,渑池县政府交由县交通运输局处理。经协调,修车店退还张先生维修差价300元。

针对上述案例,河南崑山律师事务所律师张浩表示,依照《中华人民共和国民法典》第七百七十条、第七百八十一条,修理店未按照约定喷漆,已构成违约,应承担修理、减少报酬、赔偿损失等责任。依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条、第五十五条,《机动车维修管理规定》第三十条,冒充原厂配件,已构成欺诈,消费者可主张退一赔三等。此外,相关行政主管部门还可以依法给予相应处罚。

张浩提醒,修车务必选正规门店,书面约定配件类型、质保期限等,并索要清单与发票。验收时,需核对配件真伪,查验维修质量。遇质量不符,以次充好时,注意保留证据及沟通记录,消费者可以协商解决,也可以拨打市“12345”热线等或向行政主管部门投诉。针对民事纠纷,还可以依法维权。

网络培训“画大饼” 虚假承诺难兑现

本报记者 李博

随着互联网的发展,网络技能培训如雨后天春笋般涌现。“包教会”“推荐兼职”“快速变现”……这些诱人的承诺背后,往往隐藏着消费陷阱。而更令人担忧的是,一些培训机构在接到大量投诉后,直接注销公司逃避责任,让消费者维权无门。

2025年7月,小陈在刷短视频时,看到一则广告——“2688元,教你掌握投资策略,月入过万不是梦!”广告画面精美,讲师口若悬河,小陈心动了。他点开链接,发现是一家叫河南云茗凯智能科技有限公司的企业,位于三门峡现代服务业开发区锦语天权小区。和客服沟通后,对方承诺:课程持续两个月,一对一指导,包教会。小陈一咬牙,付了钱。

刚开始的几节课还算正常,小陈觉得收获不少。可到了2025年9月,课程突然中断了。他联系客服,没人回;打电话,没人接;去公司地址,发现大门紧锁。小陈这才意识到不对劲。2026年2月,他拨打了市“12345”热线。然而,三门峡市市场监管局介入后发现,该公司早已人去楼空,无法取得联系。小陈的2688元,就这样打了水漂。

无独有偶。“学完就能接单兼职,边学边赚钱。”2025年初,小李被宜学文化传媒公司的宣传吸引,报名了PS课程。公司位于湖滨区和平路嘉亿广场,看起来很正规。小李交了钱,开始

了为期几个月的学习。学完后,他满怀期待地联系公司,要求安排兼职。对方先是说“正在对接”,后来又又说“暂时没有合适的机会”,再后来,电话就打不通了。

小李赶到嘉亿广场,发现公司已经人去楼空。市市场监管局介入后发现,这家公司在2025年8月18日已经注销。从2025年3月到2026年2月,类似投诉接二连三地出现,但2025年8月以前还能协调解决,公司注销后,维权通道彻底关闭。“我不仅浪费了钱,还浪费了几个月的时间。”小李无奈地说。

市市场监管局工作人员提醒:大家在选择网络培训课程时,务必核实机构资质和信誉,不要轻信“快速变现”等夸大宣传。对于注册地与经营地不符的机构,更要提高警惕。付款前要仔细阅读合同条款,明确双方权利义务,保留好聊天记录、付款凭证等证据。

市“12345”热线工作人员特别提醒广大市民:面对网络培训市场的鱼龙混杂,建议大家在付费前多一份“冷思考”,切勿被“零门槛、高回报”的话术裹挟,保持理性辨别能力;一旦发现机构失联或跑路,应第一时间固定证据,并及时通过“12345”热线进行诉求登记,热线平台将高效分流至相关职能部门处置。请广大群众通过合法合规渠道维权,切勿因情绪冲动而采取过激行为,以最大限度保护自身的合法权益。



手把手教市民识假货

3月13日,“3·15”国际消费者权益日主题活动三门峡放心消费展示体验馆在湖滨广场举行,工作人员为市民讲解如何辨别商品真伪。

本报记者 孙猛 摄

三门峡现代服务业开发区

打造服务业新高地 城市新形象 经济新中心

杭州拾焰控股集团 到现代服务业开发区考察交流

本报讯 3月10日,杭州拾焰控股集团总经理丁云鹏一行到访三门峡现代服务业开发区,就数字经济产业园项目开展对接洽谈。考察组一行深入重点楼宇实地调研,并召开座谈会。现代服务业开发区相关负责人及该区域经济管理部、福开公司等相关部门负责人参加座谈。

座谈会上,现代服务业开发区相关负责人对拾焰控股集团来区考察表示欢迎,并详细介绍该区域区位优势、产业规划、要素保障及营商环境。他表示,当前现代服务业开发区基础设施日益完善,功能配套持续优化,为优质数字经济项目落地提供有力支撑。希望双方深化沟通,找准合作切入点,推动项目尽快落地见效。

丁云鹏介绍了杭州拾焰控股集团基本情况及发展规划,他表示,通过实地考察,进一步坚定了投资信心。作为与阿里巴巴、抖音等平台深度合作数字经济运营服务商,他们将充分发挥数字产业招引及跨境电商运营优势,细化项目合作方案,加快推动合作意向转化为具体项目,实现互利共赢。(白海娇 葛慕慕)

本报讯 3月11日,三门峡现代服务业开发区相关负责人主持召开建业·尊府二期项目工作推进会,传达落实市委、市政府关于加快项目建设、确保尽早交付的工作要求。建业·尊府二期项目开发公司、总包单位、分包单位相关负责人等20余人参加会议。会议指出,建业·尊府二期项目

压实责任 抢抓工期 现代服务业开发区 召开建业尊府二期项目推进会

是事关群众切身利益的民生工程,各参建单位要进一步提高政治站位,深刻认识项目建设的紧迫性和重要性,以“等不起、慢不得”的责任感,千方百计创造条件、抢抓工期,全力以赴推动项目形成大干快上的建设高潮。针对下一阶段重点任务,会议要求,开发公司与总包单位要强化统筹协调,优化施工组织,科学调配资源,

为高效推进项目建设提供坚实保障;各分包单位要迅速组织人员设备进场,配强施工力量,推动项目提速增效。现代服务业开发区相关职能部门要坚持靠前指挥,主动下沉一线,及时协调解决项目建设中的堵点难点问题,同时对工程进展进行全过程、全方位督导,确保各项任务按节点推进、按期交房。(王建国)