

以案释法 共筑安全放心消费环境

市市场监管局发布2025年度消费投诉典型案例

3月11日,市市场监管局发布2025年度消费投诉典型案例。本报选登部分典型案例,以案释法、警示教育,引导经营者诚信经营,增强消费者维权能力,共同推动消费品质提升,共筑安全放心消费环境。

案例一: 高价银壶不省心 消费维权值千金

2025年3月,市南区消保委香港中路分会通过全国12315平台接到消费者张女士投诉,反映其于2024年11月在某大型商场银饰品专柜购买储水银壶一只,价格5.2万元,使用中出现问题,因要求退货与专柜协商未果,请求调解处理。

掌握这一关键情况后,工作人员持续跟进调解,多次与商家沟通,并依托商场客服部门积极配合协助。经多方努力,商家最终同意退货退款,5.2万元款项于2025年4月初退还投诉人,纠纷得到圆满解决。

市南区消保委提醒广大消费者:购买高价值商品尤其是金银器等特殊材质产品时,应选择信誉良好的商家,了解产品性能、使用注意事项及售后保障,避免因产品特性不熟悉产生使用问题;妥善保存购物凭证、交易记录、产品

说明书等证据,遇到产品质量问题及时与商家沟通,记录维修过程和沟通情况,为后续维权保留依据;对于商家以“手工制作”“特殊材质”等为拒绝退换货的说辞,应保持理性判断,产品质量是否符合相关标准才是维权的根本依据,而非商家的单方面解释。

案例二: 诱导销售藏陷阱 消协出手助维权

2025年5月,一对老年夫妇向市北区消保委反映,其在某保健品商店遭遇消费困扰。消费者称,在店内推销人员反复以“养生保健”“限时优惠”等话术诱导下,一时冲动购买了总额高达4.98万元的阿胶系列产品。事后,老两口察觉自身实际需求与产品价值不符,且家庭经济压力较大,遂要求退货,却遭商家以“阿胶已切块”“个人自愿购买”等理由多次推诿拒绝。无奈之下,消费者向消保委寻求帮助。

经过半个多月的反复沟通与调解,商家最终认识到自身经营行为的不当之处,同意为消费者办理全额退款。2025年6月初,4.98万元货款全部退还至老年夫妇账户。为表达感激之情,消费者专程向宁夏路分会赠送了一面写有“热心为民办实事 暖心护

航守权益”的锦旗。

近年来,随着消费水平的不断提高,面向老年群体的产品和服务日益丰富,在提升老年人生活质量的同时,一些消费陷阱也相伴而生。本案提醒广大老年消费者,要理性消费,及时与家人沟通,量力而行,捂好自己的“钱袋子”,避免大额冲动消费。接受产品和服务前,应了解具体价格、内容、细节等,在付款前签订协议合同,妥善保留相关凭证,以便发生纠纷时有效维护自身权益。同时,经营者应当诚信经营,规范营销行为,不得利用信息优势损害消费者合法权益。

案例三: 求职未成先背贷 警惕培训新陷阱

2025年6月,肖女士向城阳区消保委反映,其在某招聘网站看到青岛某公司发布的招聘信息,遂联系该公司并参加面试。面试过程中,该公司以肖女士能力不足、面试未通过为由,诱导其参加化妆、美容、美甲等职业技能培训,收取2万元培训费用,承诺培训后推荐高薪工作岗位。因肖女士无力承担培训费用,该公司又诱导其办理贷款分期还款,肖女士与该公司签订了培训协议及贷款协议。事后,肖

女士认为该公司存在欺骗行为,要求解除协议,并返还已从其银行卡扣缴的还款,遭对方拒绝。

在调查过程中,工作人员了解到人社部办公厅曾专门发文,公开征集“招转培”“培训贷”等9类违法违规线索,并通报过一批典型案例进行警示。工作人员意识到此事可能涉及行业主管部门的监管职责,并立即收集整理相关材料,主动帮助肖女士对接行业主管部门,详细说明情况,协助其通过正规渠道反映问题。同时,工作人员多次与肖女士保持沟通,及时告知进展,鼓励其依法理性维权。

在消保委的积极协调和行业主管部门的介入下,涉事公司最终认识到自身行为的不当之处,主动与肖女士协商达成退款方案。经过多方共同努力,肖女士成功解除了培训协议及贷款协议。

消保委也提醒广大求职者:求职过程中务必核实招聘机构资质,判断其招聘形式是否符合法律规定,对未被录用即要求缴纳培训费、服装费等费用的招聘,应提高警惕,有疑问及时向有关部门咨询,避免上当受骗。切勿轻信“边学边赚钱”“分期付款压力小”“培训完立即上岗”等宣传,不轻易支付相关费用,切实保护好自身合法权益。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 陈小川

识诈有道助农行 金融护航暖民心

平安银行青岛分行为民办实事守护乡村百姓“钱袋子”

在3·15国际消费者权益日即将来临之际,全市金融系统紧扣“清明金融网络 守护安心消费”主题,深入开展金融消费者权益保护教育宣传活动,推动金融知识下沉基层、走进田间。践行金融为民初心,以党建引领消保宣教,助力乡村振兴。近日,平安银行青岛分行积极响应监管号召,在宁家社区举办“识诈有道,助农同行”3·15村村通暖心行动。本次活动由监管单位全程指导,平安银行青岛分行主办,青岛市公安局城阳分局反诈中心、宁家社区鼎力支持,以“反诈宣教+站点揭牌+民俗互动+暖心助农”等多元形式,把金融知识、便民服务、公益关怀送到村民家门口,以金融力量守护乡村振兴、守护百姓“钱袋子”。

揭牌筑阵地 金融消保“村村通”落地生根

活动现场,平安银行青岛分行、宁家社区、反诈中心相关领导登台,共同为金融消保村村通服务站揭牌,平安银行金融消保基层服务阵地正式落地宁家社区。平安银行青岛分行消费者权益保护中心主任周宏兴致辞表示,设立金融消保村村通服务站,是分行落实监管要求、延伸服务触角、打通金融宣教“最后一公里”的重要举措。未来,服务站将扎根乡村、服务村民,常态化开展金融知识普及、反诈风险预警、消费纠纷调解、金融需求收集等便民服务,实现“宣传有阵地、咨询有专人、维权有渠道、服务有温度”,让金融安全守护直达基层、惠及千家万户。

此次揭牌是平安银行青岛分行构建“监管引导、银行主导、村委协同、群众受



益”基层金融消保体系的关键一步,为全市金融消保“村村通”工程再添标杆。

反诈润乡土 以案说险守好辛苦钱

守护乡村金融安全,宣教先行、人心为要。活动紧扣农村高发诈骗类型,打造“非遗+宣讲+互动”立体化科普模式,让反诈知识听得懂、记得牢、用得上。

活动特别推出创意民俗节目《西游话消保之反诈篇》皮影戏,以经典形象、通俗台词演绎诈骗套路与防范技巧,现场掌声不断。青岛市公安局城阳分局反诈中心董警官带来“接地气”公开课,围绕冒充客服、养老投资陷阱、虚假中奖、

刷单骗局等村民关心的热点风险,用真实案例拆解话术、剖析危害,重点讲解个人信息保护、银行卡安全用卡、维权渠道等实用内容,引导大家遇到疑问多与家人、村委、银行沟通核实。

现场设置消保糖画、金融咨询、暖心留言树等互动区域,让村民们在趣味游戏中学习消保知识,在专业咨询中解决实际困惑,在轻松氛围里提升防骗能力,真正实现“寓教于乐、学有所获”。

助农显担当 金融向善温暖乡间

金融向善,助农为本。平安银行青岛分行将公益助农与消保宣传深度融合,

前期主动开展爱心助农行动,定向采购宁家社区玉米面粉、糯玉米等特色农产品,帮助农户拓宽销路、增加收入。活动现场,这些爱心农产品变身消保暖心随手礼,外包装加入反诈提示,既解农户之急,又暖乡亲之心,为民办实事守护百姓钱袋子,赢得赞誉。

共筑消保林 理念落地厚植乡村

本次活动正值植树节,活动邀请各位领导共同种下“平安消保守护树”,象征着金融安全的扎根生长,代表着消保理念在乡村土壤中落地生根、枝繁叶茂。

村民们纷纷表示,本次活动既有反诈知识“护身符”,又有便民服务“贴心包”,还有爱心助农“实在礼”,让大家在家门口享受到专业金融服务,感受到金融机构的责任与温度。

本次活动是平安银行青岛分行党委以党建联建助力乡村振兴、践行金融机构社会责任的有益探索。平安银行青岛分行党委指定第三党支部与消保中心有效联动,事前与宁家社区党总支及相关负责人沟通确定各项助农需求,并有针对性地将金融消保服务触角延伸进了社区基层。未来,平安银行青岛分行将以服务站为支点,持续深化党业融合,推进“金融知识进乡村、进社区、进家庭”,不断创新宣教形式、拓宽服务半径,强化助农实效,用专业能力守护金融安全,用暖心服务传递平安温度,为营造安全、清明、有序的金融环境,为地方经济社会发展高质量发展贡献更大力量。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 宋群 摄影报道