售后服务投诉居首位 首饰消费成投诉热点

四川省消委会发布2026年第三季度消费投诉分析报告

□本报记者 马工枚

10月30日，四川省保护消费者权益委员会发布2026年第三季度投诉分析报告。第三季度，四川省各级保护消费者权益委员会共受理消费者投诉19567件，其中全国消协智慧315平台在线受理消费者投诉5711件。投诉解决15714件，投诉解决率达80.31%，为消费者挽回经济损失643.54万元。投诉热点主要集中在家用电子电器、黄金珠宝首饰等领域，同时，合同争议投诉、私域直播消费纠纷也成为当季投诉维权热点。

售后服务投诉居首位

按投诉性质划分，售后服务问题投诉案件4161件，占21.27%；质量问题3910件，占19.98%；安全问题2669件，占13.64%；虚假宣传问题2358件，占12.05%；合同问题2108件，占10.77%；价格问题1854件，占9.48%；计量问题593件，占3.03%；假冒问题331件，占1.69%；人格权益问题211件，占1.08%；其他问题1372件，占7.01%。

从统计数据来看，售后服务、质量、安全、虚假宣传、合同方面的投诉位居前5位，其中售后服务投诉居首位。与上年同期相比，质量方面投诉的下降趋势较为明显，安全、售后服务投诉占比上升幅度较大。

按投诉商品种类分析，涉及食品、家用电子电器和日用商品的投诉位居前3位。与2025年同期相比，家用电子电器投诉占比上升趋势显著，而食品、烟酒和饮料以及医药及医疗用品等品类的投诉下降趋势较为明显。

按服务种类划分，涉及生活、社会服务、教育培训服务及文化、娱乐、体育服务的投诉位居前3位。与2025年同期相比，生活、社会服务和金融服务等消费投诉呈上升趋势，而互联网服务、销售服务和电信服务等呈下降趋势。

家用电子电器类投诉增多

第三季度，家用电子电器类投诉同比上涨1.03%，是本季度全省所有消费品类中投诉增量较大、涨幅较为突出的行业品类。随着第三季度高温天气持续，家电使用频次激增，新品集中上市，促销活动密集，家电质量故障、售后拖延、维修乱象、退换货难等问题集中凸显。

第三季度因高温酷暑，空调、冰箱、洗衣机、风扇、除湿机等大家电高频使用，设备超负荷运行导致故障高发；但售后服务却乱象频发，拖延处置、推诿扯皮问题严重，同一故障经过多次维修仍无法彻底解决，部分经营者拒不履行“三包”退换货承诺，部分维修网点存在乱收费、小病大修、未告知收费擅自维修、更换非原厂配件等乱象；还有部分商家以人为损坏、超出质保期为由单方拒保，无有效检测依据随意免责，刻意规避三包义务；此外，线上促销套路多，宣传不实、货不对板的纠纷也激增，第三季度电商平台家电大促活动密集，直播间带货、特价秒杀、以旧换新等营销活动火热，但虚假宣传问题频发。

霸王条款屡禁不止

2026年第三季度，合同争议类消费投诉呈明显上升态势，涉及面广、标的多样，主要集中在格式条款失范、预付式消费纠纷、合同履行与承诺不符3个方面，这也是损害消费者合法权益、影响消费信心的突出问题。

部分经营者利用信息不对等的优势，在合同、协议、会员规则、服务条款中设置不公平、不合理的格式条款，不合理免除自身责任、排除或限制消费者主要权利；还有部分经营者以优惠诱导消费者大额充值、办卡预存，但实际每次仅能抵扣几十元且高于其他渠道价格，消费者退款时却被“购买后不予退款”等条款拒绝；部分经营者还存在关门停业、卷款跑路、单方变更服务内容或降低服务质量的情况，消费者预付资金难以追回，群体性投诉时有发生；另外，买卖双方对违约责任、退换货条件、交付期限等约定不明，各执一词，产生争议后因缺乏书面凭证，消费者举证困难，调解处置难度较大也是较为突出的问题。

私域直播间购物维权难

近几年，直播间购物越来越热，但私域直播间购物维权难却成了消费者投诉的核心。

首先是营销引流手段多样，部分经营者会以赠送鸡蛋等福利吸引老年群体，通过强制长时间观看直播的方式诱导消费；其次是侵权问题集中多发，既有直播间虚假宣传功效、售后推诿拒退款等问题，也存在线上承诺与线下履约不一致，商家单方违约等情况；最后是消费者维权举证难度较大，私域直播交易缺少正规平台订单记录，交易凭证零散，经营主体、代理人员权责划分不清，出现纠纷后各方互相推诿，增加调解认定难度。

据分析，直播电商消费纠纷的产生，既有经营者虚假宣传、诱导消费、售后履约缺位等经营层面原因，也存在私域直播监管薄弱、各经营主体权责分配失衡等机制短板。私域交易脱离平台监管，普遍存在交易凭证缺失、经营者缺乏有效刚性约束、经营主体与代理人权责不清等问题，一旦发生纠纷，相关方易相互推诿，这是此类纠纷多发、消费者维权难度较大的核心症结。

首饰消费投诉成热点

伴随消费升级，金银首饰投诉也渐成热点。一些商家售卖时只谈款式不谈克重，折算单克远超当日金价，回收换购却仅按克重计价，致使消费者资产缩水；另外，部分直播间会使用强光滤镜掩盖翡翠棉絮裂纹，再辅以虚构矿工身份、现场砍价等“剧本式”营销诱导消费者冲动下单，消费者收货后发现色差巨大却被商家以“定制商品不支持七天无理由退货”为由拒退；还有部分经营者会利用信息差以低价金属冒充贵重首饰，或伪造鉴定证书、“真证假货”、一证多卖，令消费者难辨真伪。

高龄老人不慎摔倒 民警及时救助转危为安



群众事无小事，暖心守护保平安。四川省巴中市公安局恩阳区分局花丛派出所坚持把为民服务融入日常工作，用心用情解决群众急难愁盼问题，全力守护辖区群众生命与财产安全。10月31日，花丛派出所接到群众报警，南岳山望红亭有一位老人不慎摔倒在地，现场情况不明。接到警情后，值班民辅警立即赶赴现场。

抵达现场后，民辅警第一时间查看老人身体状况，耐心询问身体感受，确认老人意识清醒，同时安抚老人紧张情绪，疏导围观群众，维护现场秩序。一边联系老人家属告知现场情况，通知家属尽快到场；一边拨打120急救电话，准确说明事发地点以及老人身体状况，为急救工作提供重要信息。在等候救护车的过程中，民辅警守在老人身旁，密切观察老人状态，严防老人受到二次伤害。

经医护人员现场初步检查，老人各项生命体征平稳。随后，民辅警配合医护人员与家属，小心翼翼地将老人抬上救护车，并提醒家属保管好随身物品，为救治争取宝贵时间。目前，老人已被送往巴中市中心医院接受进一步检查治疗。

安危记于心，责任践于行。花丛派出所相关负责人表示，下一步，将继续立足公安本职岗位，主动担当作为，持续做实便民助民各项服务，以务实行动拉近警民距离，守护辖区平安稳定，切实增强人民群众的安全感、幸福感、满意度。 杨涛 文/图

窗口靠前劝阻 群众免遭网络诈骗

“多亏你及时发现问题带我报案，不然后果我都不敢想！”近日，四川省广元市苍溪县文昌镇居民张某在辖区派出所完成报案后，对苍溪县市场监督管理局文昌监管所工作人员连连道谢。此前，张某因轻信“跨境电商开店盈利”的虚假宣传陷入网络诈骗，所幸在办理营业执照时被窗口工作人员及时识破劝阻，避免损失持续扩大。

10月28日，张某前往苍溪县市场监督管理局文昌监管所办证窗口，申请办理跨境电商经营类营业执照。窗口工作人员在审核材料、问询经营信息过程中，发现张某对入驻平台资质、店铺运营模式、跨境交易流程均表述不清，存在明显疑点。经深入问询得知，张某在浏览短视频时看到“零基础开店、稳赚收益”的推广内容，随后按对方指引下载非正规社交软件接受“运营指导”，并已向指定账户转入资金参与所谓“抢单返利”；对方以“转存货款”为由限制其账户提现，要求继续充值方可解锁权限、承接更多订单。

凭借日常反诈培训积累的工作经验，工作人员当即判断张某已落入网络诈骗圈套。为尽快控制风险、挽回群众损失，工作人员第一时间向所内报告相关情况，并陪同张某前往辖区公安机关报案，同时向办案民警详细说明事件线索。经公安机关初步核实，该事件确系不法分子以代办跨境电商店铺、承诺高额回报为幌子实施的网络诈骗，张某累计投入资金7万余元。目前，公安机关已对该案正式立案侦查，案件侦办与追赃挽损工作正在有序开展。

此次成功劝阻，是市场监管部门将风险防控融入政务服务的生动体现。下一步，苍溪县市场监督管理局将持续立足窗口服务阵地，在市场主体登记等高频业务中常态化开展反诈警示与风险排查，做到办事多问询、疑点多核查、风险早预警，切实筑牢群众财产安全防线。 张艺凡

一头病死畜禽的“规范之旅”

——看四川阆中如何守好病死畜禽处置“最后一程”



□本报记者 黄韬

“报案才半天，人就来齐了——监管的、保险的、收运的，一块儿到场、当面称重、三方签字。”在四川省南充市阆中市，这样的处置流程，已成为每一头病死畜禽“最后一程”的标准动作。

畜牧业是阆中农业的重要支柱，但养殖主体点多面广，如何规范处置病死畜禽曾是个“老大难”问题：随意丢弃可能引发疫病传播、污染土壤水源，补助资金更存在虚报冒领风险。怎样管住收运环节、核清处理数据、看好补助资金？阆中市紧扣《病死畜禽和病害畜禽产品无害化处理管理办法》，构建“四方联动、三方锁定、补助核算、动监监督”运行监管机制，把住收集、核验、处理、拨付、问责每一道关口。

一个电话 及时响应快到场

过去，病死畜禽收运常被群众诟病“等得久、说不清”。如今，全市以乡镇（街道）划分责任片区，收运车辆全部在农业农村部门备案并加装GPS定位，轨迹全程留痕。养殖户报案后，监管人员与收集人员24小时内共同到场；到场前，收集人员先在监管工作群报送位置和到达时间，确认无误方可装车。收运之外还有一道“保险锁”：已投保业主报险后，保险公司查勘员须同步到场，凭加盖无害化处理公司印章的《收集单》理赔，不能确认无害化处理的一律不予赔偿，虚假申报失去了生存空间。

三方签字 核实数据才作数

在阆中，每一批次收集记录必须由监管人员、畜主、收集人员三方当场签字，单据一式三联各执一份，未经三方签字不得进入补助核算流程。现场核验层层把关：来源逐一甄别，丢弃、打捞等异常来源单独标记，严禁混入补助通道；体重逐头称重、拍照留存时间水印，难以称重的以体长辅助判定；车辆人员与备案信息逐项比对。针对套取补助的“老套路”，阆中还给数据装上“报警器”——同一养殖场高频申报、体重集中补助档位边界、签字笔迹雷同、照片背景重复等异常，系统自动触发复核，两名以上工作人员实地核查或调阅监控，资料归档备查。

两本台账 明细晒在阳光下

补助资金同样被“看牢”：养殖环节使用中省补助，疫病扑杀、屠宰环节处置走县级财政配套，两套账务分开建账、分开审批，严禁混用。补助标准明明白白——病死猪按体重分档每头5元至80元，牛每头600元、羊每只100元，其他类别按重量计补、据实结算无害化处理费用。资金拨付前，补助明细在阆中市人民政府网站公示不少于5个工作日，记录完整归档；三方签字单据、称重照片、复核记录、公示档案保存不少于2年，随时接受财政、审计、纪检监察机关核查。

一条红线 触碰违规者出局

制度要长牙，问责要到底。处理公司虚报数量、篡改体重套取补助的，追回资金、扣减服务费，累计两次查实即取消定点处理资格、列入行业禁入名单；监管人员不核验签字、补签代签的，首次通报批评并离岗培训，造成财政资金损失的，移送纪检监察机关、组织人事部门处置。

从“事后处置”到“全程管控”，一套机制管住风险点、守住安全线。如今的阆中，病死畜禽去向可查、资金流向可溯、签字责任可追，畜牧业高质量发展的底色更足，群众“舌尖上的安全”防线更牢。

（阆中市农业农村局供图）

不练车也能刷学时考驾照？驾校负责人栽了

法院：二人构成非法控制计算机信息系统罪

为争抢生源、压缩运营成本，某驾校工作人员购置多台作弊设备，通过篡改驾培打卡机GPS轨迹、播放预录视频“骗”过人脸识别系统等方式，让学员不用到场练车就能攒够科目二、科目三学时，获得报考资格。近日，四川省彭州市人民法院审理了该起案件，依法判决被告人罗某某、张某犯非法控制计算机信息系统罪，分别判处二人有期徒刑一年，缓刑一年三个月，并处罚金人民币15000元；有期徒刑九个月，缓刑一年，并处罚金人民币10000元。

案情回顾

“想快速拿驾照？不用天天练车，学时我们帮你搞定！”为招揽生意、降低运营成本，某驾校负责人罗某某打起了学时造假的歪主意。2025年3月至10月，罗某某安排工作人员张某从他人（另案处理）处购买GPS发射器和接收器（俗称“跑马机”）、40余台视频机以及相关配套作弊软件。

他们一方面将“跑马机”与驾校IC卡计时培训终端（简称“打卡机”）连接，篡改教练车GPS行驶轨迹。另一方面提前收集学员信息、录制学员练车视频，利用视频机循环播放预存视频，代替打卡机摄像头采集实时人脸验证。借助上述手段，从而实现学员无需到场实操练车，就能获得培训学时，满足科目二、科目三的报考条件。

经公安机关核查，二人通过修改、增加数据，非法控制28台驾培计时终端，为多名学员伪造练车学时。公安机关依法没收作案工具，并将参与伪造练车学时的学员情况及时反馈给相关主管部门。

法院审理

法院经审理后认为，被告人罗某某、张某违反国家规定，通过修改、增加数据，对机动车驾驶员培训计时设备系统实施非法控制，情节严重，其行为触犯《中华人民共和国刑法》相关规定，构成非法控制计算机信息系统罪，系共同犯罪。被告人罗某某具有自首情节、自愿认罪认罚，可依法从宽，但存在前科，酌情从重处罚；被告人张某具有坦白情节，自愿认罪认罚，可依法从宽。综上，法院遂依法作出上述判决。

法官说法

打卡机本是驾考培训监管的核心设备，依靠人脸识别、GPS定位采集学员练车视频、教练车行驶轨迹，真实数据实时上传驾培监管平台。只有当学时达标时，学员才能预约考试，这是守住驾驶员培训质量的第一道防线。而一些人误以为学时造假只是行业潜规则，即便被查处只是被警告、罚款整改。

承办法官高柳介绍，驾校IC卡计时培训终端具备自动处理数据功能，属于计算机信息系统设备，使用“跑马机”篡改GPS轨迹、播放预录视频绕过人脸识别系统等行为，属于非法控制计算机信息系统。此类行为不仅破坏驾培监管秩序，还会催生缺乏驾驶实操经验的“速成司机”，提升交通事故风险，威胁道路上群众生命与财产安全，属于刑事犯罪。法官提醒：驾考没有捷径，想要考取驾驶证，务必选择正规驾校，完成实操培训，切勿轻信“免练车、刷学时、快速拿证”的宣传噱头。驾培行业从业者应当严守法律底线，不要参与学时造假，一旦触碰刑法红线，必将承担相应刑事责任。 兰天阳

谎称有特殊人脉可安排稳定工作 诈骗6.5万余元获刑三年

□古丽巴哈·艾山 祖来哈·买买提吾拉依木 张彩虹 本报记者 王建武

现实中，不少群众为解决子女就业问题，急于求成、心存侥幸，轻信他人所谓“特殊人脉、花钱包就业、疏通入职关系”等虚假承诺，极易落入诈骗圈套。不法分子利用群众求职心切的心理，借机骗取钱财，不仅造成群众财产损失，更严重扰乱社会秩序。新疆喀什市人民法院审结的一起以帮助安排工作为名实施的诈骗刑事案件，通过以案释法，揭露求职诈骗惯用手段，警示广大群众摒弃投机侥幸心理，守好自身“钱袋子”。

2024年4月至9月期间，被告人卡某虚构自身拥有特殊人脉资源、能够疏通关系，可为被害人子女安排稳定工作，骗取被害人信任。卡某以办理入职手续、疏通人脉、缴纳名额费用等名义，多次向被害人索要钱财。

被害人因急于解决子女就业问题，轻信卡某虚假说辞，多次向其交付钱款。卡某获取钱款后，并未开展任何与入职相关的工作，而是将全部诈骗所得用于个人日常消费。

在被害人多次催促核实工作办理进度时，卡某持续编造各类虚假理由拖延、搪塞。卡某虽向被害人退还部分钱款，但后续无法兑现承诺，便失联、刻意逃避沟通。被害人察觉被骗后报警，本案由此案发。

经审理查明，卡某共计骗取被害人钱款65700元。案发后，卡某退赔被害人30000元，剩余35700元尚未退赔。另查明，卡某曾因犯罪被判处刑罚，存在犯罪前科。

卡某归案后如实供述全部犯罪事实，自愿认罪认罚。法院综合其犯罪数额、前科、退赔情况及认罪态度，依法对其从宽处罚，最终判决被告人卡某犯诈骗罪，判处有期徒刑三年，并处罚金人民币20000元；责令退赔被害人剩余经济损失35700元。

法官说法

《中华人民共和国刑法》第二百六十六条规定，诈骗公私财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。

本案中，卡某以非法占有为目的，主观上明知自身无安排工作的能力，仍故意虚构事实、隐瞒真相，利用被害人急于就业的心理骗取大额财物，其行为完全符合诈骗罪的构成要件。

法官提醒

就业关乎家庭生计，是群众高度关切的民生问题。不法分子精准拿捏群众“求稳、求捷径”的心理，以“托关系、包就业、找编制”为诱饵实施诈骗，迷惑性极强。

在此，法官提醒广大群众：正规就业无捷径，求职办事不靠人。任何声称可以通过花钱、托关系安排工作均是虚假骗局。切勿轻信陌生人的所谓“特殊人脉”“内部名额”等说辞，谨防诈骗陷阱。不要为谋取便利私下转账、交付大额财物，坚决杜绝侥幸心理。面对各类虚假承诺，务必提高警惕、理性甄别，守好个人财产安全底线。如遇疑似诈骗行为，要及时留存证据、主动报警，依法维护自身合法财产权益。