

帮您练就一双“慧眼” 明白消费清晰维权

编者按

在“3·15国际消费者权益日”来临之际,我们推出“3·15维权”专版,旨在为您擦亮双眼,拨开消费迷雾。无论是街头巷尾擅自悬挂的“津门老字号”牌子,还是网络上打着“临期特价”旗号的高仿化妆品,无论是看似划算的“低价旅游团”,还是超市里标注不清的“问题肥牛”,消费陷阱上往往都覆盖着光鲜的装饰,充满诱惑,让消费者防不胜防。一旦发生消费纠纷,维权更是难上加难,你找不到产品溯源的途径,看不清虚假宣传的套路,不了解消费维权的新规……

本版将聚焦真实案例,深入调查核实,普及权威的辨别知识与维权新规。愿您练就一双“慧眼”,在消费各个环节都能明辨真伪,更好地维护自身合法权益,让每一次消费都更明白,每一次维权都更妥当。

“3·15维权”实战篇,开启!

慧眼识法

《旅游投诉处理办法》3月15日起正式施行 有理有据 游遍天下

■ 记者 韩爱青

《旅游投诉处理办法》(以下简称新《办法》)是文化和旅游部为了有效应对旅游市场发展新形势而修订的。新《办法》管辖更清晰,规定由“最先收到的旅游投诉处理机构”管辖,避免“踢皮球”;受理更高效,明确“2个工作日内决定是否受理”,倒逼快速响应;处理更专业,首次明确“调停分离”机制,杜绝以调解代替处罚;保障更充分,细化了旅游服务质量保证金的动用情形,为消费者提供经济兜底。

“报名时说‘纯玩团’,结果进了三个购物店。”“导游一路推销,不买就威胁!”“天气原因行程取消,团费拖了三个月不

退。”近日,多位市民向天津日报热线23602777反映他们在旅游中遭遇的烦心事。随着旅游市场的复苏,类似的消费纠纷也呈上升趋势。如何高效维权?新《办法》给出了答案。

市民张女士去年参加了一家保健品公司组织的低价“越南芽庄VIP尊享旅行团”,行程中导游强制游客购物,并发表“不买就把你们放下车”等威胁言论。张女士和团友们被迫在购物店滞留数小时,购买了数千元的乳胶枕、玉石等商品。回国后,张女士向文旅部门投诉。

天津市文化市场行政执法总队查实,该保健品公司属无证经营旅行社业务,不仅涉及游客与旅行社的合同纠纷,更涉嫌行政违法行为。在组织调解、要求该公司

协助游客退货退款的同时,启动“诉转案”程序,对该公司作出没收违法所得及罚款40000元的行政处罚,同时对直接责任人员罚款5000元。

市民李先生和母亲通过一家旅行社报名迪拜旅游团,两人团费共计16800元。他投诉称,旅行过程中,导游优先为参与自费项目的游客服务,在旅游最后一天15时之后不再提供任何服务,其间地接导游在大巴车上持续推销产品。

天津市文化市场行政执法总队工作人员调查后发现旅行社存在服务缺失,最后一天下午无任何安排,且导游推销行为影响正常服务体验。最终,旅行社同意给李先生和其母每人300元补偿。

执法人员称,新《办法》实施后,上述案

件的处理将更加专业化,即便在调解过程中责任方同意退款,也无法替代行政处罚。而且游客在旅行途中即可投诉,主管部门将在2个工作日内告知是否受理。

记者从天津市文化和旅游局获悉,2025年全市共受理旅游投诉1033件,其中旅行社投诉984件,星级酒店投诉49件,为游客挽回经济损失123万元。今年以来,已收到旅游投诉214件。

随着新《办法》的实施,天津市文化和旅游局为游客梳理了标准化的旅游维权流程,分为三个阶段:出游前务必签订正规合同,并保留好口头宣传记录,特别是直播间等渠道的承诺;发生纠纷时要及时取证,投诉后主管部门将在2个工作日内决定是否受理;若调解失败,因新《办法》规定的“调停分离”机制,游客可关注主管部门是否对被投诉企业的违法行为作出行政处罚,并以此作为后续司法诉讼的有力证据,实现司法兜底维权。

总之,新《办法》不仅为消费者提供了更便捷的维权通道,也为旅游市场的净化提供了制度利剑。对于游客而言,最好的维权是事前防范,最有力的武器是事后留证。

《市场监督管理投诉举报处理办法》4月15日起正式施行

有节有度 网络维权

■ 记者 房志勇

国家市场监督管理总局颁布新版《市场监督管理投诉举报处理办法》(以下简称《办法》),细化管辖分工、规范受理流程。新规聚焦网购维权痛点,压实平台责任,畅通维权渠道,让消费者投诉解决更透明、更高效。同时,《办法》鼓励经营者设立消费维权服务站、消费维权绿色通道,落实首问负责、先行赔付、在线争议解决等机制,从源头化解消费纠纷。

网购质量问题平台“踢皮球”、商家失联找不到人……今后遇到这些消费纠纷,市民维权将更有章法。

东丽区华明镇王先生春节前通过短视频平台购买了一个南美对虾礼盒,收货后发现有问题,商家注册地址在辽宁省,对方同意退货但拒绝赔偿;青西津门湖社区张先生在电商平台买了一个知名品牌智能马桶圈,发现是假冒产品,要求退货时商户失联、无法找到地址;河西区友谊路曲女士通过二手平台购买新书,收到的是影印本,

卖家承认非正版,但拒绝曲女士“补发正版”的要求,该卖家住址位于上海浦东。

以上是近期天津日报热线23602777接到的市民投诉,在网络购物过程中,消费者往往因为找不到卖家而投诉无门,本市的市场监管部门对于外省市的商家企业,因属地管辖原则,通常难以直接介入。网络购物,维权不轻松。

天津大学法学院教授俞风雷根据《办法》,为上述投诉者指明了投诉主管机关。东丽区王先生可以向辽宁省市场监管部门

慧眼识标

擅自使用“津门老字号” 随意悬挂“CCTV央视上榜品牌”

意式风情区两企业 被认定虚假宣传

■ 记者 韩爱青 赵煜 文/摄

“津门老字号”不仅是金字招牌,更是一份沉甸甸的历史与文化积淀。想要辨别真伪,最权威的途径是登录天津市商务局官方网站,在站内搜索“津门老字号”关键词,即可查询到官方公示的全部名录。

在河北区意式风情区及其周边,不少餐饮企业都挂着“津门老字号”的匾额,有的甚至打出“CCTV央视上榜品牌”旗号。到底哪个是真,哪个是假?面对眼花缭乱的“金字招牌”,消费者如何擦亮双眼,辨别真伪。

“河北区民主道、胜利路上有一些挂着‘津门老字号’牌子的饭店,但我在网上查不到相关认证信息。一些外地游客冲着津门老字号名头去消费,容易有不好的体验,我怕影响天津形象。”市民李先生将自己的担忧通过天津日报热线23602777反映给记者。

根据李先生提供的线索,记者实地走访了意式风情区及其周边。该区域餐饮企业林立,游客络绎不绝。走访中,记者发现位于平安街及民主道与胜利路交口

的两家餐饮企业——天津市河北区德来川鲁餐饮饭店和天津市津沽川鲁餐饮管理有限公司,在其川鲁饭店门店牌匾上,均标注“津门老字号”字样。

河北区市场监督管理局光复道市场监管所执法人员首先通过天津市商务局官网



德来川鲁饭店挂“津门老字号”招牌。

超市肥牛标注“原切肉” 检验报告显示“调理肉”

西青区一超市 牛肉执行什么标准

■ 记者 黄萱

正规原切牛肉执行GB2707国家标准,在加工工艺方面,强调原切肉必须是仅经过物理分割过程,另外必须配有蓝色动物检疫合格标志,配料表只有牛肉且无任何添加剂,甚至不能有水。而SB/T10482是名为《预制肉类食品质量安全要求》的行业标准,通常是调理肉制品(如调理羊肉卷、肥牛片/卷)常用的执行标准之一。

肥牛”口感怪异,投诉后超市提供的检验报告上无公章。牛肉好坏谁说了算?检验报告怎样才算看懂?

陈先生2026年2月14日下午在物美超市中北店选购牛肉,一共买了三盒标有“谷饲原切牛肉”的肥牛卷。回家煮后感觉口感很差,还有股臭味,陈先生立刻将肉捞出封存,并将剩余的两盒未拆封牛肉冷藏。

事后,陈先生找到超市,索要该批次肉品的品质检验合格证,并将超市提供的“合格证”拿给记者看。记者发现那是一

张无公章也无签字的检验报告,上面显示执行标准为SB/T10482,与产品信息表上写着的GB2707标准不一致。而后,记者找到了西青区市场监管局,相关工作人员介绍,GB2707为原切肉的国家标准,而SB/T10482则为调理肉的标准。

西青区市场监管局工作人员前往超市,将陈先生购买的同批次肥牛片进行冷冻封存,并向生产厂家所在地河北省定州市市场监管局发送了协助调查函。几日后,定州市发来复函,说明被投诉的产品原材料只有牛肉,依据GB2707进行生产并标注。由于

公示的津门老字号名录比核对,确认上述两家川鲁饭店均不在官方认定范围之内。针对“CCTV央视上榜品牌”的宣传内容,执法人员要求德来川鲁餐饮饭店提供相关证明材料,对方无法出示。

依据调查结果,监管部门认定两家餐饮企业的行为已构成虚假宣传,当场责令其立即拆除牌匾中涉及虚假宣传的内容。两家企业负责人表示配合,并落实整改措施。

记者近日回访发现,两家餐饮企业门前牌匾上的“津门老字号”和“CCTV央视上榜品牌”字样已彻底清除。

从天津市商务局获悉,目前天津市共有213个津门老字号,其中中华老字号达72个。根据《天津市津门老字号认定管理办法》,认定标准极为严格,品牌创立时间需在40年(含)以上,企业需在天津依法设立,主营业务连续经营30年(含)以上,且需具有鲜明的天津地域文化特征和广泛的社会认同。认定流程须经过企业申报、区级初审、专家评审、社会公示等多道关卡。津门老字号拥有统一的官方标识,仅限被认定的企业使用,用于产品包装、广告宣传等,绝非可以随意悬挂的商业噱头。

出厂时工作人员疏忽,将出厂检验报告中检验结论表述为SB/T10482。

天津科技大学食品科学与工程学院研究员、博士生导师王稳航在接受采访时表示,该投诉中出现的GB2707以及SB/T10482是两种完全不同的标准,一为原切肉,另一为调理肉。原切肉本质为分割肉,制作过程中严禁添加任何外源性物质(包括水、卡拉胶等添加剂)。GB2707是消费者如何判断产品是否为原切的重要途径,这类产品必须具备动物检疫机构核发的蓝色椭圆形动物产品检疫合格标志以及相应的屠宰资质。如果产品包装标注GB2707,却拿不出动物检疫和屠宰资质,反而拿出执行调理肉标准的出厂检验报告,这就属于标准与产品资质严重不匹配,存在偷换概念的嫌疑。消费者完全可以根据商品标注和检验报告不一样这一疑点,进一步向市场监管部门投诉,也可以通过司法程序维权。

慧眼识假

“海外代购”有据可查 “渠道货物”多是忽悠 国际大牌骨折价 是坑 得避



执法人员对仿冒化妆品进行检查。

■ 记者 韩爱青 赵煜 文/摄

购买国产化妆品,可登录国家药监局官网或使用“化妆品监管”App,输入产品名称查询备案信息;购买进口化妆品,则需确认产品包装上是否贴有规范的中文标签,标签上是否标明原产国、进口商及备案文号等信息。

“机场免税渠道货”“临期特价清仓”“国际大牌骨折价”,诱惑大不大?吸引力强不强?市民李女士禁不住诱惑网购了大牌化妆品,结果发现质地、包装与专柜正品相去甚远。她向市场监管部门投诉后,竟牵出一个藏身于北辰区写字楼内的售假窝点。

家住河西区的李女士通过微信,从一卖家手中购买海蓝之谜、赫莲娜等品牌化妆品。卖家保证全是正品,李女士在官网上验证,认为可能买到了假货,于是向河西区市场监督管理局进行投诉。

根据李女士提供的快递单号,执法人员发现这批化妆品的发货地为北辰区的一家快递网点。两区执法人员启动联合调查,从快递站点调取监控录像,找到了负责揽收该包裹的快递员。据快递员回忆,这批货的寄件人是一名邵姓男子,地址位于北辰区一家写字楼内。快递员称,该男子经常寄送大量包裹。

掌握线索后,两区执法人员对邵某的办公地点进行突击检查。这是一个套间,外间摆满各式酒水,看起来像是一家烟酒店,但里间房门紧锁。执法人员在沙发上发现一串钥匙。尝试后里间房门被打开,不足20平方米的房间内,赫莲娜、海蓝之谜、香奈儿、圣罗兰、雅诗兰黛、迪奥、兰蔻等17个国际一线品牌的化妆品堆满了货架和地面,数量之多令人咋舌。

检查期间,该场所负责人邵某返回现场,执法人员要求其出示化妆品进货单据。面对突然而至的执法人员,邵某交代,几个月前在一个烟酒店批发群里认识了“上家”,对方推荐“利润很大”的高仿化妆品生意。邵某利用自己和妻子以及员工的共5个微信号在朋友圈发布广告,声称特殊渠道拿到临期正品,层层发展下家,将假冒化妆品销往各地。

经执法人员现场清点,该窝点共有各类化妆品129种,涉及17个知名品牌,共计1224件。以专柜价格3600元的“海蓝之谜”经典面霜为例,邵某对外售价800元左右,而其实际进价不足400元,利润空间巨大。

鉴于该案涉及多个国际品牌的知识产权侵权,涉案货值较大,已涉嫌刑事犯罪。北辰区市场监管局联系公安北辰分局到场开展联合执法行动,对该售假窝点进行彻底捣毁。经初步调查,该案已确认的销售金额超过19万元。

北辰区市场监督管理局相关负责人介绍,“国际大牌”的官方正品有着严格的授权体系和销售渠道,从海外采购到国内报关,再到上架销售,每一道环节均有据可查,产品包装上必须有规范的中文标签,注明原产国、进口商、备案文号等信息。

挂驴蹄 卖马肉 大集散去维权难 农村大集火爆中 监管 得严

■ 记者 高立红

农村大集越来越火爆。相比城市商超,消费者对农村大集的新鲜感有余,而维权常识不足。在农村大集上遇到消费者权益问题该怎么维权?其实,津郊大集运营日益规范化,大多数有固定的运营方和相对固定的摊位,发现摊主的两个摊位上,挂着驴肉招牌卖马肉,挂着牛肉招牌卖猪肉。

今年2月12日又是太子务大集,刘先生的弟弟和邻村尤先生问题摊位买了共500多元的牛肉,刘先生判断这两份“牛肉”都是猪肉。当天,他陪二人去讨说法,与摊主发生争执并报警,警方迅速赶到,对问题肉品和人员进行控制。

刘先生提供的照片显示,摊位上有醒目的“驴肉”“牛肉”招牌,“驴肉”摊位,几条带着驴蹄的腿挂在前面。西村镇政府第一时间召集联席会,南蔡村镇市场监管所对涉案肉品启动取样鉴定工作。3月10日,结果显示,样品中有马肉、猪肉成分。经查,涉案摊主来自蓟州区,多年在太子务大集出摊,鉴定结果面前,涉案摊主改口,说自己卖的就是马肉和猪肉。此案仍在查处中。

太子务大集比较特别,一年仅开一次,大集结束摊主各自散去。消费者在大集上买了东西,如果发现权益受到侵害,维权相对困难。西村镇政府和区市场监管部门表示,将加强监管,并进一步研究部署,以期太子务大集形成长效机制,保障消费者合法权益。

民情 热线 23602777 面对面