

消费维权典型案例之九

预付卡退款难？消协调解：继续服务！

□ 记者 汤红红 通讯员 市消协

店铺升级停营，预付卡余额何去何从？2025年2月，市民王某在我市某店铺参与“充值3000元赠送1000元”的会员充值活动。因该店铺转让，其卡内剩余的3300元无法退款。

【处理过程及结果】接到消费者投诉后，市消费者协会工作人员立即与其取得联系，了解具体情况。同时，通过查询市场监管综合业务系统中经

营者在办理个体工商户《营业执照》时预留的联系方式，与经营者取得了联系并核实了事情原委。经营者表示，店铺目前正在店面升级装修，暂时停止经营。在了解情况后，工作人员约定时间将双方召集至消协办公室进行当面协调。最终，经过工作人员调解，双方达成协议，此前办理会员充值服务的消费者可继续享受原有服务。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定：“经营

者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”

本案中，经营者在店面装修过程中未尽到告知义务，导致消费者在消费过程中权益受损。消费者采取预付费消费且卡内尚有余额，经营者无法按照合同约定提供服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回

预付款。

消协提醒广大消费者，为避免产生消费纠纷，应根据实际需要理性充值，按需购买预付费消费卡，切勿一次性投入过大金额，以免因突发状况造成财产损失。同时，消费前应详细了解预付卡的使用范围、期限、功能、退款条件及违约责任等相关条款，尽量与经营者签订书面合同，并妥善留存充值及消费凭证，尽量避免办理不记名预付卡。

消费侵权典型案例之九

虚假宣传惑人心 消费欺诈法不容

□ 记者 汤红红 通讯员 法规科

2025年2月26日，市市场监督管理局执法人员根据青海市场监管投诉举报平台《举报单》，依法对格尔木某商行进行现场检查。

经查，2024年12月7日，举报人（消费者）在该商行购买冬虫夏草1盒（20根/盒）。该商行使用的包装礼盒中附带宣传册宣称：“虫草的功效：调节内分泌、双向调节免疫系统、预防与

直接抗肿瘤作用、协同放化疗效果、减轻毒副作用、抗自由基、抗氧化、抗衰老、增强记忆力、提高细胞能量……”

当事人的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第一款：“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”之规定，已构成对商品作虚假宣传的违法行为。

【处理结果】依据《中华人民共和国

消费者权益保护法》第五十六条第一款第六项之规定，市市场监督管理局依法对当事人作出没收违法所得并处罚款的行政处罚。

【典型意义】广告创意可以无限，但底线只有一条——真实。虚假宣传与消费欺诈往往披着华丽的外衣，用极具诱惑力的语言编织陷阱，让消费者为谎言买单。下一步，市市场监督管理局将持续发力，重拳整治虚假宣传与消费欺诈乱象，定期发布消费

警示、曝光典型案例，帮助公众提升辨别能力，增强维权意识，共同营造不敢骗、不能骗、不想骗的市场环境，让每一位消费者都能放心消费、明白消费。



中国银行格尔木分行开展金融知识宣传活动

本报讯（记者 王秀琴 段亚慧）近日，中国银行格尔木分行开展金融知识宣传活动，通过普及金融政策、提示金融风险，倡导理性投资理念，推进行业诚信文化建设，进一步提升消费者金融素养和金融安全意识，增强群众依法维权意识与能力。

活动当天，该行在世邦广场设立宣传展台，向过往市民发放宣传折页，普及金融知识。同时，针对商户、外卖员、出租车司机等重点群体，工作人员围绕反电信诈骗、保护个人征信、存款保险、消费者权益八项权利、客户信息隐私保护等内容进行详细讲解，并结合实际案例开展金融风险提示。活动还面向特殊人群开展金融服务举措专项宣传，从消费者权益保护角度出发，提醒客户妥善保管个人证件、银行卡、电话卡等敏感信息，进一步提升客户法治意识，规范用卡行为。



银行工作人员向市民宣传金融知识、反诈知识。

记者 王秀琴 摄

开展安全专题培训 长江路社区联合多部门

本报讯（记者 景桂珍）近日，西藏路街道长江路社区联合市市场监督管理局、市陆港管委会，开展安全生产及特种设备安全知识专题培训，夯实园区安全基础。

培训中，市市场监督管理局特设科工作人员结合园区典型事故，用通俗易懂的语言解读《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国特种设备安全法》，并深入开展案例剖析，将专业法规转化为基层实操指引，进一步强化参训人员安全红线意识与法治思维。培训还设置了现场答疑互动环节，针对参训人员提出的叉车使用、特种设备年检、作业证办理等流程问题，逐一精准解惑、现场教学，切实提升了安全监管与风险防范能力。

此次培训既是长江路社区针对节后复工复产开展的沉浸式安全警示教育，也是立足园区区位优势、联动职能部门筑牢安全防线的务实举措，为辖区常态化安全生产工作开好局、起好步。

人民有信仰 国家有力量

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善



格尔木市融媒体中心 宣