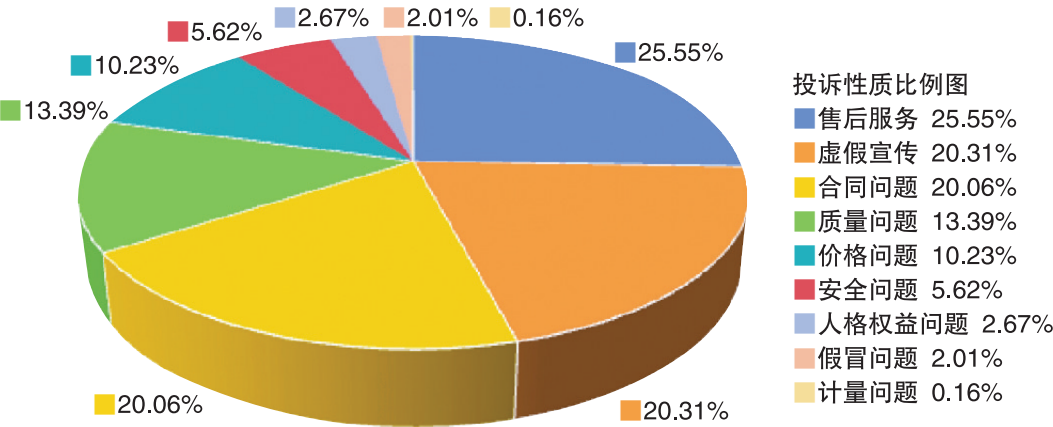


天津市消协上半年共受理消费者投诉3929件 退款退货难 售后服务投诉多

根据“全国消协智慧315”平台统计,天津市消协系统2026年上半年共受理消费者投诉3929件,为消费者挽回直接经济损失211.2万元。



统计数据显示,根据投诉性质,售后服务问题占25.55%,虚假宣传问题占20.31%,合同问题占20.06%,质量问题占13.39%,价格问题占10.23%,安全问题占5.62%,人格权益问题占2.67%,假冒问题占2.01%,计量问题占0.16%。

在所有投诉中,商品类投诉为1245件,占总投诉量的31.69%,比重上升2.41个百分点;服务类投诉为2447件,占总投诉量的62.28%,比重下降0.80个百分点;其他类投诉为237件,占总投诉量的6.03%,比重下降1.61个百分点。其中,交通工具类、食品类、家用电子电器类、服装鞋帽类、日用商品类投诉量居前五位。

1700元鼠标拆封不退

售后服务已从简单的维修扩展到使用指导、定期关怀、资源循环等多维度,成为建立用户信任的关键。上半年售后服务类投诉1004件,主要投诉内容包括一是不履行平台售后义务、不履行七天无理由退货,二是不履行三包义务,三是多次维修仍不能排除故障、拖延或无理由拒绝维修等问题。

案例:消费者杨先生2026年5月3日在抖音平台向天津一财哥科技有限公司购买一个鼠标,付款1700元。杨先生收货后拆开试用,感觉不好用,马上联系商家退货,被告知拆封后不予退货退款,杨先生联系抖音得到同样回复。杨先生认为是商家宣传七天无理由退货他才放心购买,然而现在平台及商家均答复拆封即不退。经滨海新区消协调解,经营者同意退货退款。

电动自行车续航严重“缩水”

交通工具类投诉主要包括汽车、电动自行车、助力车及零部件。上半年,交通工具类投诉案件共353件,其中传统燃油车及新能源汽车和零部件投诉216

件,这些投诉中涉及二手车的共111件,涉及新车的投诉88件。主要问题一是所售二手车车辆信息不真实不准确,经营者隐瞒车辆实际情况;二是新车提车后发现质量瑕疵、销售补贴政策解释不明引发购车争议、购车定金或押金退还纠纷、不能按期交付等;三是所购电动自行车与宣传承诺不符、退车退款难等。

案例:消费者李先生通过拼多多平台向天津星辉商贸发展有限公司购买一辆电动自行车,价款为774.25元。2026年4月1日签收,充满电后骑行续航只能达到15公里,与销售方宣传的40公里续航里程相差25公里左右,与经营者沟通退货一直被拖延。经滨海新区消协调解,经营者为李先生退款。

未上培训课却被拒绝退费

上半年,受理的教育培训服务类投诉共882件,其中技能培训服务投诉391件。教育培训服务投诉主要问题:一是虚假宣传、夸大承诺、模糊表述。如以“包过”“快速拿证”等话术诱导报名,模糊介绍报考条件、学习要求等引导报名;二是课程服务与约定不符。如直播授课实际以录播课为主,培训名师并未直接授课,专属答疑不及时、互动性不强。经营者未按承诺提供考试报名或其他服务;三是拖延推诿或拒绝等退费争议多发。如承诺“不过退费”,消费者未通过考试申请退款才发现“需满足特定条件才可退”等,或退费被拖延。在报名后短时间内提出退费,甚至没有正式上课、未实际使用课程,经营者以“已开课不退”等理由拒绝退费,或收取高额违约金。

案例:消费者李先生2026年4月8日通过网络向天津昊辰教育科技有限公司购买了成人教育培训课程,付款6800元并签订合同,合同中约定“付款后24小时内,可以申请全额退费”。

李先生付款后2小时即申请退款,该公司以“课程已安排好无法更改”为由不予全额退费。李先生4月10日向“全国消协智慧315”平台投诉,经静海区消协调解,经营者全额退款。

消费者维权可在线投诉

上半年,涉及直播电商、在线网购、外卖餐饮等多项消费者权益保护新规落地,消费者可以通过主动学习了解,提高自我保护意识。如今年2月起实施的《网络交易平台规则监督管理办法》《直播电商监督管理办法》,禁止利用平台规则排除或者限制消费者权利、实施大数据“杀熟”、提供会员服务时单方面随意变更平台规则等行为,将数字人主播等人工智能生成内容纳入监管。此外,《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》,要求平台严格审核商家资质、排查“幽灵后厨”,杜绝无证无照、虚假门店上线经营,整治线上餐饮乱象,为消费者安全订餐提供制度保障。

产生消费争议,消费者首先要依法维权,与经营者和解、请求消协组织调解、向行政部门投诉、提请仲裁、向人民法院提起诉讼等五条法定途径维权。如消费者向消费者协会进行投诉,可通过电脑端网址(<https://315.cca.org.cn>),或手机端微信、支付宝搜索“全国消协智慧315”小程序,注册后进入“我要投诉”模块进行在线投诉。其次要及时维权,消费纠纷发生后,消费者尽快向上述法定维权路径主张权益,避免因证据灭失、时效逾期等问题,导致损失扩大、维权受阻、权益无法追偿等后续问题。三是要合理维权,消费者秉持客观公正原则,依法依规主张权益,杜绝恶意索赔、无理维权等违规行为。

记者 张艳
图表由市消协提供

天津再推22款特色伴手礼 津湾大剧院一楼集中展销



近年来,天津市商务局持续打造“必购必带”品牌,结合各类促消费活动陆续推出一批展现创新科技、具有文化特色、面向个人消费场景、符合市场需求的本土城市伴手礼产品,不断丰富市民游客购物选择,更好满足走亲访友、商务洽谈、外事接待等多样化需求。在近期举办的2026海河国际消费季启动仪式上,天津市再次推出22款伴手礼产品,覆盖科技、运动、家居、日化、食品酒水、健康养生等多个品类。

此次发布的海河国际消费季“必购必带”特色伴手礼,既有传承百年的非遗匠心之作,也不乏融合现代审美与科技创新的新锐品牌。中电云脑脑机头环、深之蓝电动浮板、小鲶轻量超级训练鞋、马特花园水晶垂柳盆景宝石树、市级非遗甄氏绣纺高级定制女包等,不仅承载着城市创新基因,更是硬核技术的产物。同时,老津卫、达仁堂、天沽牌、郁美净、七二九、鸵鸟墨水等一批津门老字号守正创新,纷纷推出跨界联名新品礼盒。

本届海河国际消费季期间,在津湾大剧院一楼展厅设立“必购必带”城市伴手礼快闪店,集中展销特色伴手礼商品。

记者 张艳 图片由市商务局提供

首座廉洁文化主题地铁站建成 阳光轨道 清风载廉



一站落成,满城清风。近日,“阳光轨道 清风载廉”天津首座廉洁文化主题站在地铁6号线迎风道站建成揭幕。这是天津轨道交通集团继海河清风廉洁文化列车、阳光轨道廉洁教育阵地后,立足地铁车站服务场景,将天津的非遗文化、廉洁文化、国有企业文化深度融合,创新打造又一处集思想引领、公共宣教、便民服务于一体的教育基地。

据悉,地铁6号线迎风道主题站紧扣新时代廉洁文化建设要求,聚焦津沽廉脉、红色风骨、非遗匠心、廉洁理念,精心布设竹韵长廊、以镜为鉴、非遗传承、地铁寻廉、廉洁典故五个展区,依托地铁线网客流大、覆盖广、渗透力强的公共空间优势,有效整合廉洁教育资源,将廉洁理念、纪律规矩、奋斗精神融入车站各个场景。

站内设置了20平方米的“天津地铁连廉看”主题灯箱,并将本市34个廉洁文化场馆标注在地铁线网图中,乘客扫码即可实时查看场馆地址和地铁出行攻略。

走廊作为踏入车站映入眼帘的第一道廉洁风景,以竹为廉韵意象,带领乘客重温清廉诗词,在穿行间潜移默化涵养“清白做人、干净做事”的处世准则。

记者 李梅旭 见习记者 李文博
图片由轨道交通集团提供