

聚焦“3·15”，守护消费者权益

# 聊城公布消费维权十大典型案例

## 交了“定金”不履行 消协调解化纠纷

【案件简介】2024年7月，聊城市消费者协会现场接待了一名阿富汗消费者，该消费者称其在某金属科技有限公司购买了货品，双方商定后，该消费者交纳了定金，但商家迟迟无法履行商定事宜并拒绝退还定金，双方多次商定无果，就此产生了纠纷，无奈之下，该消费者找到了聊城市消费者协会请求帮助。

【处理过程及结果】接到投诉后，聊城市消费者协会工作人员第一时间联系该公司，详细了解双方纠纷事项，经调查，情况属实。经工作人员反复与商家电话沟通调解，在一个小时内协调成功，该公司同意全额退还该消费者定金8000元，切实维护了该消费者的合法权益。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

## 家具异味难退货 消协调解帮退款

【案情简介】2025年2月，消费者吴女士向聊城市消费者协会投诉，反映其在某家具城购买了价值1200元的床，收到货后，发现有质量问题，要求商家退货。吴女士多次联系商家要求处理，但是未能达成一致，因此吴女士向消费者协会投诉，要求退货退款。

【处理过程及结果】接到投诉后，工作人员立刻对该消费纠纷开展调查。经查发现吴女士反映的情况属实。通过与双方耐心讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定，促成双方达成和解，商家向吴女士退款1000元，邮费由吴女士承担。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

## “明码标价”不透明 消协调解退差价

【案件简介】2025年1月8日，

茌平区消费者协会接到消费者孙先生的求助，称其家属在茌平区某美容养生馆花费1.8万元购买产后服务项目，但发现养生馆收费不明确，而且有部分项目未提前告知收费标准，于是拨打了消协电话，请求帮助。

【处理过程及结果】接到该投诉后，茌平区消费者协会工作人员迅速核实情况，积极组织双方进行面对面调解。通过工作人员的多次耐心调解，终于达成协议，该养生馆向孙先生及其家属退还了未提前告知收费标准的项目费用8500元。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。在此，提醒广大爱美女士要理性消费，科学饮食和保健，不要被商家的大幅优惠所迷惑，产生不必要的麻烦。

## 外商在聊遇难题 市场监管来帮忙

【案件简介】2024年4月24日，高新区发展保障部工作人员接到了外国客商阿里的求助电话。阿里反映其在高新区许营镇某铝材销售公司购买了50余万元铝材，后因付款时间产生合同纠纷，争议金额达30余万元。现商家不予发货，阿里表示该货物5月26日要在青岛港发出，来不及走司法程序，故希望市场监管部门给予协调帮助。

【处理过程及结果】因该事项为跨国合同纠纷，且纠纷金额较大，高新区发展保障部快速核实情况，该情况属实，立即联系商家，组织双方进行调解。经工作人员调解，双方最终达成一致意见，商家同意于5月24日晚发货，为阿里挽回经济损失26万元。

【案例评析】根据《中华人民共和国民法典》第五百零九条规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。当事人在履行合同过程中，应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态及第五百七十七条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”的规定。在此提醒广大经营者，要恪守职业道德，诚信经营。

## 购买药品需谨慎 保健食品不是药

【案件简介】2024年7月，老年消费者王某去莘县某药店购买了治疗心脏病的药物，在服用3个月后，意外发现产品是某品牌保健食品天然维生素E，瓶身标识显示

保健功能是美容（祛黄褐斑），适宜人群是有黄褐斑者。王某瞬间慌了，感到上当受骗，遂找药店交涉，要求支付产品价款十倍的赔偿金980元，被拒绝，在多方诉求未果后，2024年11月8日，投诉到莘县消费者协会。

【处理过程及结果】接到投诉后，莘县消费者协会立即进行了调查，经调查，药店确实将某品牌天然维生素E销售给王某，经调查情况属实，工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》相关规定，组织双方进行了调解，双方达成一致意见：由药店一次性支付赔偿金500元，互不追究。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定，“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，不得做虚假或者引人误解的宣传”；

根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十五条规定，“经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传，虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效，诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务”；

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元”之规定，协会支持消费者要求支付惩罚性赔偿金的诉求，并对药店的行为进行了批评教育。在此，提醒广大药品经营者，要恪守职业道德，严格遵守相关法律规定，不触碰法律红线。

## 窗帘掉色引争议 商家不能推责任

【案情简介】董女士反映，自己在东阿县某窗帘店购买的窗帘，清洗窗帘时发现掉色严重，影响使用，在购买时商家承诺过该窗帘不褪色，现联系商家未果，董女士希望部门介入协调退款。

【处理过程及结果】接到投诉后，工作人员第一时间联系董女士，详细了解情况后前往窗帘店进行调查，并与商家沟通。商家一开始并不承认自己的产品存在质量问题，企图逃避责任，工作人员经过和商家多次沟通，最终商家同意给董女士免费更换新窗帘，并承诺如再次出现掉色问题则全额退款。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七

日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

## 合同纠纷引争议 消协积极来调解

【案件简介】洛阳某影视公司负责人来电反映：2023年底，临清市某娱乐传媒有限公司租赁来电人影视设备，价值8万余元，租赁费为5779.9元/月，但现联系不上商家，设备和租赁款项均未归还，来电人请消协帮助联系承租方，并归还租赁设备，支付租赁费用。

【处理过程及结果】临清市消费者协会工作人员接到投诉后，立即联系承租方了解具体情况，经查双方已订立电子合同，承租方目前拖欠两个月的租赁费用，租赁设备且未归还。经临清市消费者协会调解，承租方同意归还设备、支付租赁费，来电人对调解结果表示满意。

【案例评析】根据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条【合同法定解除】“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；”及第五百七十七条【违约责任】“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行，采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”的规定，双方达成一致，纠纷解决。

## 无人售货机 不是无人售后机

【案件简介】2024年9月19日，临清市消费者协会收到刘先生投诉，称其在临清市成人用品无人售货机店购买产品，支付35元费用后，无人售货机未出货，与商家协商退款无果，要求协调退款。

【处理过程及结果】接到投诉后，临清市消费者协会工作人员联系商家，到现场开展调查，并调取监控视频，确定情况属实，商家快速退款，刘先生对处理结果非常满意。

【案例评析】随着科技产品和数字化的兴起，也存在着各种消费问题，该案例虽然金额不大，却是新事物引起的纠纷。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条：经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任的规定，因商家无人售货机的故障原因，导致消费者支付后未出货，应当履行退款或补足商品的义务，但未及时履行义务，导致对方投诉。

## 私下交易要当心 财产安全无保障

【案件简介】来电人反映：2024年9月，来电人通过“微信加好友”方式花费2万余元购买了一台压缩机，在未拆开包装的情况下要求退货，但商家迟迟未同意，来电人要求协调退款。

【处理过程及结果】接到投诉后，临清市消费者协会工作人员联系双方当事人了解情况，来电人通过网络平台知晓产品，但通过微信与商家进行交易，且没有签订相关协议。商家表示线下交易不支持七天无理由退换货。临清市消费者协会工作人员与商家多次沟通，最终商家同意退款，来电人表示非常满意。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条：“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。”的规定，来电人所购商品绕开了监管平台通过线下进行交易，收货日至投诉日已超过七天时间，且交易时未签订相关协议，对消费者维权造成很大的影响。在此呼吁广大消费者购买产品最好在正规平台购买，不要贪图便宜，私下交易，一旦发生纠纷，财产损失将无法保障。

## 美容套路陷阱多 消费维权退费难

【案件简介】2023年底，临清市消费者协会接到一起因美容店退费引发的消费纠纷，消费者反映其在某女子会所花费2000元购买美容、肩颈等身体相关护理套盒，后期服务过程中该店铺负责人诱导来电人消费20万余元，并告知每次护肤服务花费3000元至5000元不等，来电人表示仅享受几次服务，并认可2000元的服务与消费，来电人要求退还剩余费用。

【处理过程及结果】接到投诉后，临清市消费者协会工作人员第一时间到达现场进行调查，该情况属实，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，调解最终达成一致，由美容养生店向当事人赵女士退还剩余费用，共计14.5万元整。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利；第二十条规定，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等相关规定。该美容店为了自身利益，诱导消费者，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的上述规定。