

# 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。经调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】**接到该投诉后,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,但未及时履行义务,导致对方投诉。

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餐,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有关规定。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。