

## 我市2024年度消费维权十件典型案例发布

# 这些“坑”咱可得留点神！

□本报记者 谢红灿 通讯员 范钊

网购维权难、遇上“霸王条款”……若您遭遇过消费问题，如何维权？“3·15”前夕，我市公布了2024年度消费维权十件典型案例，涵盖网络购物、预付式消费、产品责任等群众关注的热点，涉及线上线下消费渠道，旨在通过发挥案件警示教育作用，切实保护消费者的合法权益，提高公众消费维权意识，促进消费市场健康发展。



### 合同中设“霸王条款” 充值退款有“门槛”

【案情简介】2024年7月12日，光泽县市场监管局12315投诉举报中心接到了与拜克共享单车车相关的一桩投诉。投诉人称，遇到了“霸王条款”：至少充值10元以上才能骑行，且使用后剩余的钱不能退。

经查，使用共享单车后余款不能退还给消费者的原因，系商家未能在“拜克电单车”微信小程序显著位置设置用户退款（预付款）选项所致。通过宣传教育后，商家认识到错误，对“拜克电单车”微信小程序进行了整改，将用户退款（预付款）“选项”“链接与提示”置于显著位置；“至少要充值10元”的充值选项问题也修正为“可任意充值2元（起步价2元）以上”。该商家违法行为已转光泽县市场监管局立案处理。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款：“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。”以及《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十一条：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意。”商家至少需要充值10元且不能退的行为侵害了消费者依法享有的自主选择权、公平交易权，限制了消费者选择其他经营者提供的商品或者服务的权利。

【消费提示】消费者在使用共享电动单车过程中如遇商家乱扣费或不公平、不合理的交易等问题，务必保留证据，先与商家协商，假如协商未果，可拨打12315投诉举报电话，或通过全国12315平台、全国消协智慧315小程序维护自身权益。



### 定制大门“货不对板” 12315助维权

【案情简介】2024年5月20日，马先生支付5000元在松溪县一建材商城定制大门。8月24日大门安装好后，马先生发现“货不对板”，门的质量不仅非常差，门漆也不是预定的烤漆和电镀漆。经松溪县市场监管局执法人员调解，商家根据马先生提供的图片重新制作大门。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第二款：“经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。”第十六条：“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

的约定不得违背法律、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。”《福建省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第十五条：“经营者以商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式，对商品或者服务的质量、价格、售后责任等做出具体确定的承诺，应当履行。”马先生依法有权要求商家按照原先约定重新制作大门。

【消费提示】消费者在购买建材等大宗商品时，要仔细查看合同细节和合同条款，售后服务一定要标注清楚，有实物样品最好拍照保存，保留支付凭证，以便日后维权。



### 以“免费美容”为饵 诱导顾客消费

【案情简介】2023年9月，石女士路过邵武市韩依御颜美容馆时，收到了工作人员发放的美容优惠券，声称可以进店免费体验美容项目。之后的一年时间里，这家美容馆的工作人员诱导石女士办理各种美容卡。石女士表示没有钱，该店员工还教她在支付宝、微信、美团上贷款1.2万元，在店内累计消费2万余元。这导致家庭经济条件本就不好的石女士无法还贷。

2024年6月17日，邵武市消委会联合邵武市市场监管局进行调解，双方达成协议：商家退还石女士尚未消费的一万元。

【案例评析】这是一起以免费为诱饵剥夺消费者自主选择权的消费纠纷。《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定：“消费者享有自主选择商品或者服

务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。”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。”该店诱导消费者同意增加美容项目的行为，显然侵犯了消费者的自主选择权，理应退款。

【消费提示】不少所谓的“免费美容”暗藏满满套路，实际就是预付销售活动。消费者应选择资质齐全、规模较大、信誉评价好的正规经营场所，根据自己的实际需求和经济能力理性消费，注意留存凭证，不轻信商家口头承诺，通过书面合同确认使用范围、期限等具体条款。



### 西装干洗后褪色 商家无法自证操作而认赔

【案情简介】2024年10月，高女士送到建阳区东方丽人国际洗衣店干洗的西装，洗完出现脱色和起毛。商家原同意按原价970元赔偿，但一直拖延不处理。

由于商家不能提供按照《福建省洗染行业服务纠纷调解办法》规定操作的证据，应当承担赔偿责任。为此，商家赔偿高女士600元，并赠送价值100元的洗衣券。

【案例评析】《福建省洗染行业服务纠纷调解办法》第四条：“经营者在承接消费者送洗的衣服时，应当实行‘三明’，即对送洗衣物的破损、少扣、色差等瑕

疵及加工后可能发生的后果要看明、讲明，并在取衣凭证上写明，经双方签字后洗染衣物，否则发生的后果由经营者承担。”

本案中，由于经营者不能提供按照上述规定操作的证据，应对此次衣服损害的后果负责。

【消费提示】消费者在送衣物去干洗前应查看衣服的整体状况，包括吊牌上的洗涤剂方式等，同时收集保存好购物发票、洗衣凭证等单据和权益受到损害的证据，以便在维权时有证可查。



### 抖音购零食优惠券 核销失败商家拒退款

【案情简介】2024年11月，张先生通过抖音平台，购买了延平区好想来品牌零食世纪星城店的优惠券。线下消费时因商家电脑故障，没有核销成功，但商家拒绝退款。在延平区消委会工作人员帮助下，商家同意退款。

【案例评析】《规范促销行为暂行规定》第六条规定：“经营者通过商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式作出优惠承诺的，应当履行承诺。”张先生要求商家退款是基于自身合法权益受

到侵害而提出的合理诉求。

【消费提示】在网络平台购买优惠券，应先查看商家的信誉、用户评价等信息，了解其他消费者的购买体验和反馈，评估商家的可靠性和服务质量。认真阅读优惠券的详细说明，包括使用期限、适用范围、核销方式等，以及商家的售后政策，如退款条件、退款流程等，确保自身权益得到保障，对于不清楚的条款，应及时与商家沟通确认。



### 夸大医疗器械功效 异地维权见成效

【案情简介】2024年1月，建瓯翁先生通过电视购物频道，花费2500元，向河北省一医疗器械有限公司购买了“前列之光”红光治疗仪。商家宣称这款治疗仪能治疗好前列腺的疾病，但翁先生在使用后出现头晕且伴有腹部疼痛，要求退款被拒。建瓯市消委会建议翁先生通过“全国消协智慧315”平台线上投诉，并与河北省当地市场监管局取得联系。经多次沟通协调，翁先生异地维权成功。

【案例评析】《药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告审查管理暂行办法》第六条：“医疗器械广告的内容应当以药品监督管理部门批准的注册证书或者备案凭证、注册或者备案的产品说明书内容为准。医疗器械广告涉及医疗器械名称、适用范围、作

用机理或者结构及组成等内容的，不得超出注册证书或者备案凭证、注册或者备案的产品说明书范围。”商家广告宣称这款红光治疗仪能治疗好前列腺的疾病，已超出产品说明书的范围。

《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。”本案中商家对商品作了引人误解的虚假宣传，因此必须给消费者退货退款。

【消费提示】购买医疗器械前，应仔细阅读说明书，弄清产品的作用机理、适用范围、使用方法等，切勿听信商家一面之词，给自己带来不必要的麻烦。



### 误信短视频剪辑“变现”宣传 网课购买多留心

【案情简介】2024年3月，北京朱先生看到了领航鲸（武夷山）数字传媒有限公司（以下简称领航鲸）在网络平台上的短视频剪辑“变现”宣传。销售人员反复强调参加培训学习，保证一个月内就能赚回学费，且之后每天都会有3元至500元的收入。

朱先生与领航鲸签订服务协议，花费4320元报名参加短视频剪辑变现课程。但缴费一个多月，培训老师每天只是发教学的资料文件，并无具体指导。询问后，对方推诿扯皮，拒绝退费。当年4月23日，朱先生向武夷山市市场监管局投诉，要求领航鲸全额退费。而朱先生的投诉并非个案。武夷山市消委会也陆续接到来自广东、湖南等地消费者投诉领航鲸的网课诉案共计85件。

经多次调解，领航鲸出具了一份《退款标准》，给出扣除10%的违约金和5%的服务费用的退款标准，承诺在签订协议后的3个工作日内，将款项退还至各消费者账户。

【案例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条规定：“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供

销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。”本案例中，消费者受商家诱导，通过网络平台购买跨域电商课程，可以要求商家给予退款。

【消费提示】购买网络课程时，消费者不要轻信低价宣传。网络培训公司通常以免费学习、低价学习的方式吸引有意向学员报名，在消费者试学后往往要求购买全套课程。消费者要根据自身实际需求，先行体验，了解师资、课程等具体情况理性选择。

不少培训公司会在不同时间段相继成立不同名字的关联公司，如负责广告的是家公司，提供课程的是另一家公司，而最终教学的又是其他公司甚至个人，因此消费者一定要选择具有资质的合法培训机构。

发票是证明交易的有效凭证，如果培训机构连发票都无法提供，消费者要及时退出，积极索赔。一旦遇到虚假宣传、无合法资质等消费争议，消费者应及时向当地消委会或市场监管局反映。



### 未成年人游戏“氪金” 被认定无效行为可退款

【案情简介】2024年4月22日，林女士10岁女儿在玩手机游戏时，多次充值了不等金额的游戏币，数额达4500多元。建瓯市消委会联合银行工作人员向林女士普及银行账户安全支付知识，并安排员工“现身说法”，讲解了充值游戏币退款处理流程，最终退款成功。

【案例评析】《中华人民共和国民法典》规定：“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。”《教育部办公厅等六部门关于进一步加强预防中小学生沉迷网络游戏管理工作的通知》（教基厅函〔2021〕41号）规定：“网络游戏企业要按照《中华人民共和国未成年人保护法》和《国家新闻出版署关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》（国新出发〔2021〕14号）规定，严格落实网络游戏用户

账号实名认证和登录要求。所有网络游戏用户提交的实名认证信息，必须通过国家新闻出版署网络游戏防沉迷实名验证系统验证。验证为未成年人的用户，必须纳入统一的网络游戏防沉迷管理。”八周岁以上的未成年人，如果购买的商品超出了未成年人的正常消费水平，且事后没有得到家长的追认，通常会被认定为无效法律行为。林女士的孩子属于限制行为能力人，且消费对象为网络游戏付费服务，可以申请退款。

【消费提示】家长发现孩子沉迷网络游戏，要及时正确引导。发现未成年孩子充值游戏，可联系游戏官方客服，提供保存孩子在游戏内的充值记录，包括充值时间、金额等信息。保留支付平台的交易记录和支付凭证，以证明充值行为的真实性。退费时，准备好孩子的户口本、身份证等身份证明材料。



### 销售不合格灶具 商家被罚没商量

【案情简介】2023年1月2日，李先生在建瓯市管葡路吴某经营的灶具店铺购买了一款燃气灶具，使用后发现灶具没有熄火保护装置，要求退货被拒。

2024年1月5日，建瓯市消委会接到投诉后，联合建瓯市市场监管局对涉案店铺进行检查，商家销售不合格燃气灶具的情况属实。商家退还李先生购灶款800元，建瓯市市场监管局对商家开出3600元的罚单，没收不合格燃气灶具6台。

【案例评析】根据《中华人民共和国产品质量法》第十三条：“可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准；未制定国家标准、行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的燃气灶具的行为。依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条：“生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品（包括已售出和未售出的产品，下同）货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得

的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”的规定进行处罚。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者做出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”本案中商家向消费者售卖无熄火保护装置的燃气灶具的行为违反了本条规定，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，商家退还消费者购灶款800元。

【消费提示】燃气灶具的熄火保护装置不合格，容易引发火灾或一氧化碳中毒等安全事故。根据新的家用燃气灶具（GB16410-2020）国家标准，符合安全规定的燃气灶，在遇到意外熄火情况时，必须能在60秒之内自动切断燃气。带熄火保护装置的产品在灶头上有两个针头，一个是点火针头，还有一个是自动熄火保护装置感应针。如果灶头上只有一根点火针的嵌入式燃气灶，肯定是不合格产品。如发现生产或销售没有熄火保护装置的家用燃气灶、未经CCC认证的家用燃气器具或者冒用伪造CCC认证标志等违法生产销售行为，请拨打12315举报。



### 蹊跷抽中“一等奖” 天上不会掉馅饼

【案情简介】2024年10月4日，陈先生在建阳区汽车站内南平市建阳区菁馨阁饰品店遇到一件糟心事。他在导购小姐的诱导下参加抽奖，“幸运”抽中面额2000元的一等奖购物抵用券，又自掏700元购买了店内价值2700的金镶玉饰品。不料之后发现购买的金镶玉饰品是假货。

接到投诉后，建阳区消委会工作人员到现场调查，发现商家进行有奖销售，未明确公示参与条件、参与方式、奖金或奖品价格、兑奖条件等相关信息。经调解，商家为陈先生办理了退货退款。

【案例评析】《规范促销行为暂行规定》第十三条规定：“经营者在有奖销售前，应当明确公布奖项种类、参与条件、参与方式、开奖时间、开奖方式、奖金金额或者奖品价格、奖品品名、奖品种类、奖品数量或者中奖概率、兑奖时间、兑奖条件、兑奖方式、奖品交付方式、弃奖

条件、主办方及其联系方式等信息，不得变更，不得附加条件，不得影响兑奖，但有利于消费者的除外。”《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条规定：“经营者进行有奖销售不得存在下列情形：（一）所设奖的种数、兑奖条件、奖金金额或者奖品等有奖销售信息不明确，影响兑奖；（二）采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式进行有奖销售。”该案例中的商家已违反了相关法律法规。

【消费提示】这种骗局通常利用消费者贪便宜的心理，诱导其购买价值不符的珠宝商品。面对商家的抽奖活动，消费者应保持理性，谨慎判断；参与抽奖前，要详细了解奖项种类、参与条件、开奖方式等信息，并核实活动的真实性；中奖后，对于所谓的低价优惠购买特权，要谨慎判断珠宝的实际价值，避免冲动消费；购买珠宝时，一定要索要正规发票，以便在发现问题后维权。