

# 警惕这些“坑” 成都市公布十大消费维权典型案例

华西社区报(记者 杨锐)“3·15”国际消费者权益日临近前,成都市消协公布了十大消费维权典型案例。通过举案说法,推动消费领域信用体系建设,营造安全、放心、舒心的消费环境,提振消费信心,助力经济发展,构建企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治新格局,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 1 预付式消费需警惕

### 【案情简介】

2021年2月和3月,邵先生在成都某科技有限公司平台总共花费4000元购买了两份“三亚六天五晚跟团游”团购券,经询问平台客服得知两份团购券有效期都为三年。邵先生遂与该平台工作人员确认该团购券服务内容是否属实,得到平台客服肯定的回答与保证。至今年邵先生欲联系商家沟通旅行事宜时,发现该平台商家电话无人接听。未取得联系情况下,邵先生想通过线上平台功能,将前期购买的两张旅游团购券实行退款操作。该平台客服在邵先生于线上操作退款时,称该旅游团购券一经售出恕不退款,故现在两张旅游团购券无法使用且不能退款。因此向成都高新区消费者协会投

诉,以维护自身合法权益。

### 【处理过程及结果】

2022年12月13日,成都高新区消费者协会收到该投诉件后,立即联系了消费者邵先生和该公司平台负责人,经工作人员组织调解,平台同意为邵先生退款4000元,邵先生对此解决方案表示认可,双方解决方案达成一致。

### 【案例分析】

本案中,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》五十三条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款

## 2 隆鼻失败 商家推诿

### 【案情简介】

2022年1月6日,成都市消费者协会收到关于裴女士反映成华区某整形美容医院所做肋骨隆鼻手术未达约定效果的案件投诉。经了解,裴女士于2019年10月25日在该美容医院做了肋骨鼻手术,手术前消费者明确表达过手术内容诉求,手术后鼻尖效果应实现延长和增高。手术当天已与医生反复确认和沟通手术方案,确认手术后效果模板图,图中明确了该鼻型是裴女士手术后期望诉求且医生承诺按照裴女士术前方案确认内容进行手术。

手术后消费者对于鼻型不满,称与预期手术方案鼻型相差过大。医生解释隆鼻手术会有一年半恢复期,需等恢复期满后,才能看到最终术后效果。在此恢复期期间,消费者由于对手术后鼻型的不满意而产生焦虑情绪与抑郁情绪,已经严重影响正常生活。术后恢复期间,消费者到医院复查五至六次,被医院告知目前尚在术后恢复期,无法给出具

### 【处理过程及结果】

成都市消费者协会受理该案件投诉后,即刻与消费者裴女士和被投诉医院负责人联系,充分听取双方对于该案件的内容情况表述和诉求。成都市消费者协会于2022年1月13日,积极组织双方现场调解,并签订调解协议书。最终双方解决方案达成一致,由该美容整形医院一次性退还消费者隆鼻整形手术费用,合计人民币26000元整。最后消费者对于该案件最终调解结果表示满意。

## 3 保健品宣传有虚假 老年人消费要警惕

### 【案情简介】

消费者朱某2022年6月8日中午接到一个夏姓保健品推销员的

电话。对方称将于6月9日早上带他到某医院老年科去体检。但是第二天早上对方并未将他带到该医院去体检,而是直接将他带到位

票显示所注射的并不是“干细胞”,而是“胎盘多肽注射液”。

朱先生第二天去二医院龙潭分院心内科检查,医生告诉他,心率不齐对于老年人来说,属于良性病变,无需治疗。朱先生意识到自己被骗,遂向成都市消费者协会投诉。

### 【处理过程及结果】

成都市消协接到投诉后,迅速联系该生物医学有限公司调查了解朱先生所投诉事项。该公司承认其工作人员在宣传介绍产品时存在问题,使消费者产生误解。经调解,该公司全额退款,消费者表示满意。

朱先生第二天去二医院龙潭分院心内科检查,医生告诉他,心率不齐对于老年人来说,属于良性病变,无需治疗。朱先生意识到自己被骗,遂向成都市消费者协会投诉。

### 【案例分析】

本案的焦点集中在于隆鼻手术效果差,医院方对于消费者赔偿诉求态度消极。该美容医院在进行手术过程中有义务保障消费者的人身安全不受损害,否则就构成违约。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十八条第八款:“经营者提供商品或者服务有下列情形之一的,除本法另有规定外,应当依照其他有关法律、法规的规定,承担民事责任:对消费者提出的修理、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的要求,故意拖延或者无理拒绝。”这条规定明确了经营者应承担的责任,该美容手术收取了消费者裴女士支付的医疗手术费用,就应当按照双方签订的合同提供美容服务,履行合同约定的义务。实际未能按照约定提供相应服务,按照保护法理应积极解决,并退还手术费。

案例提供单位:成都市消费者协会

于高朋大道的某生物医学有限公司打了一针,价格为3980元,并称所注射的是干细胞,对心律不齐有好处。但是该公司为他开具的发

解。经调解,该公司全额退款,消费者表示满意。

### 【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。”消法第八条第一款也明确规定:“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。”

本案中,被投诉方以带消费者去正规医院体检为名,行欺骗消费

## 4 瑜伽培训不按约定服务理应退款

### 【案情简介】

2022年6月下旬,消费者杨女士向双流区消费者协会投诉。她于6月18日在双流区某瑜伽馆充值缴费11560元办理瑜伽健身训练卡后,因瑜伽馆训练课程和教练安排与其个人时间和要求有冲突,致使所购的瑜伽健身训练课程一次都没有去消费过,联系瑜伽馆负责人协商退费未果,便向双流区消协投诉请求退还所有费用。

### 【处理过程及结果】

接到该投诉后,双流区投诉处理工作人员立刻与该瑜伽馆所在的西航港市场监管所联系,开展调查了解,并前往瑜伽馆查看杨女士的办卡与消费记录等。经查,杨女士投诉反映的问题基本属实,而瑜伽馆不予退款的理由竟是杨女士

### 【案例分析】

不服从瑜伽馆对训练课程和教练安排的随机调整。杨女士称她是先了解了瑜伽馆公布的所有教练、课程与课时安排后,才根据自身已有空闲时间选择的训练课程与教练的,结果瑜伽馆调整改变原办卡时所选定的教练课程与课时安排,导致自己无法完成上课训练,其责任不在消费者而在瑜伽馆。随后,消协工作人员向瑜伽馆负责人宣讲了《民法典》与《消费者权益保护法》等有关法律法规的规定,并于6月27日在瑜伽馆组织双方现场调解,最终瑜伽馆同意解除合同,同时一次性退还杨女士11560元的充值费用。6月30日消费者电话回复已收到瑜伽馆全部退款,消费者对投诉得到圆满解决表示满意。

案例提供单位:双流区消费者协会

## 5 关店停业未告知 维权退费不含糊

### 【案情简介】

2021年7月20日,詹女士前往某餐馆聚餐,在餐馆的推荐下办理了所属餐饮公司的餐饮储值卡并充值1万元。2022年3月22日,詹女士订餐时却被告知因股东内部矛盾,餐馆已关门停业,现已找不到老板和员工。由于詹女士只消费了一次,卡内还剩近万元,于是便向四川省保护消费者权益委员会、成都市消费者协会、成都高新区消费者协会进行投诉维权。

随后,四川省消委、成都市消协、高新区消协又先后接到多名消

者接受其高价药物推销之实。在向消费者推销和注射药物时,故意隐瞒药物的真实信息,所开具发票的药物名称与口头宣称的药物名称自相矛盾,严重违背诚实信用原则,侵犯了消费者的知情权。依据《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”的规定,消费者的退款诉求应当得到支持。

### 【案例分析】

《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。”消法第八条第一款也明确规定:“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。”

本案中,被投诉方以带消费者去正规医院体检为名,行欺骗消费

## 6 虚高要价误导消费 解除合同退还定金

### 【案情简介】

消费者杨女士于2022年7月中旬在位于成都市武侯区佳灵路56号太平园国际家居博览中心一家具店购买沙发时看中了两把椅子,商家要价1900元,经过讨价还价,双方以880元成交。杨女士当场合并预交定金2600元。但随后杨女士在商家的微信朋友圈发现,该椅子标价就是880元。杨女士认为商家存在以虚高标价误导消费者的嫌疑,遂要求解除购买合同,退还所交定金,商家不同意。在双方协商无果的情况下,杨女士于2022年7月13日将该商家投诉到成都市消费者协会。

协商一致的前提下,擅自违反双方约定,擅自调整改变与消费者原办卡时所约定内容,单方面调整改变课程、课时与教练等,要求消费者服从其安排,是明显的违约行为,违背诚实信用原则,是对消费者依法享有合同权利的无视及侵害,也是造成投诉双方矛盾纠纷的主要原因。

### 【处理过程及结果】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”瑜伽馆不按照双方约定提供培训服务,消费者要求退款,瑜伽馆理应退款。

案例提供单位:双流区消费者协会

## 7 卖车位搭售洗车服务被处罚

### 【案情简介】

2022年2月,有消费者向金牛区消费者协会投诉,某科技有限公司在销售车位时强制搭售洗车服务,消费者对此表示不认可,要求商家退款。

### 【处理过程及结果】

金牛区消费者协会对消费者反映的情况进行调查,原来该科技有限公司于2020年12月与另一集团在车位销售方面达成合作协议,约定某科技有限公司为该集团公司销售车位,在销售时可以向有购买车位意向的消费者推销该科技有限公司价值1万元或者2万元的“车管家”服务礼包。消费者总共缴纳的8万元车位购买费中包含有1万元的洗车卡服务费用,此项费用的收取并没有征得消费者的同意,涉嫌违规。

案例提供单位:金牛区消费者协会

会,通过公益律师团队指导,整理收集消费者消费凭证,引导消费者通过诉讼途径维权。

5月31日,经部分消费者进入司法流程后,该公司负责人主动联系消费者沟通退款事项;6月27日,22名消费者已全部收到退款。

### 【案例分析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求

### 【处理过程及结果】

履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定,消费者可要求餐厅承担预付款的利息、必须支付的合理费用等。同时根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定,若该公司与消费者没有约定退款方式以及期限的,则其应在消费者提出退款要求之日起十五日内退款。

### 【案例提供单位】

案例提供单位:高新区消费者协会

## 8 购买种子被骗获退款

### 【案情简介】

2022年2月22日下午,消费者毛先生焦急地到邛崃市消协求助,反映其通过微信订购了一批桑黄种子,已支付3000元预付款(实为保证金),现货已到邛崃市某物流

快递点,要求其立即提货并支付剩余货款9400元。原来,毛先生在微信广告中看到种植桑黄快速致富的广告,考虑到自己家庭困难,于是通过微信联系商家订购了一批桑黄种子,希望通过种植桑黄脱贫致富。但是在已向对方转账后对

方再次要求支付剩余货款,毛先生才发现对方实际要求付款情况与前期承诺不一致,意识到自己可能被骗了,要求退款,对方不予理睬,在向多个部门反映无果的情况下,抱着试一试的心态来到邛崃市消协求助。

(下转06版)

关系而言,消费者在办理餐饮公司发行的储值会员卡并无充值,二者之间即建立了消费服务合同的法律关系。在没有法定或约定免费情形下,商家停业可以认定该商家以自己的行为表明不继续履行服务合同义务,构成预期违约。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求

### 【处理过程及结果】

履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定,消费者可要求餐厅承担预付款的利息、必须支付的合理费用等。同时根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定,若该公司与消费者没有约定退款方式以及期限的,则其应在消费者提出退款要求之日起十五日内退款。

案例提供单位:高新区消费者协会

## 9 卖车位搭售洗车服务被处罚

### 【案情简介】

2022年2月,有消费者向金牛区消费者协会投诉,某科技有限公司在销售车位时强制搭售洗车服务,消费者对此表示不认可,要求商家退款。

### 【处理过程及结果】

金牛区消费者协会对消费者反映的情况进行调查,原来该科技有限公司于2020年12月与另一集团在车位销售方面达成合作协议,约定某科技有限公司为该集团公司销售车位,在销售时可以向有购买车位意向的消费者推销该科技有限公司价值1万元或者2万元的“车管家”服务礼包。消费者总共缴纳的8万元车位购买费中包含有1万元的洗车卡服务费用,此项费用的收取并没有征得消费者的同意,涉嫌违规。

案例提供单位:金牛区消费者协会

### 【案例分析】

本案中,某科技有限公司在为某集团公司销售车位的同时,捆绑销售洗车服务,诱导消费者购买服务预付卡,侵害了消费者的公平交易权和自主选择权。同时在合同条款中只写入对商家自身有利的条款,不按照现行的法律法规要求,对合同条款进行约定,违反了《合同违法行为监督处理办法》,理

应退款并接受处罚。

案例提供单位:金牛区消费者协会

## 10 购买种子被骗获退款

### 【案情简介】

2022年2月22日下午,消费者毛先生焦急地到邛崃市消协求助,反映其通过微信订购了一批桑黄种子,已支付3000元预付款(实为保证金),现货已到邛崃市某物流

快递点,要求其立即提货并支付剩余货款9400元。原来,毛先生在微信广告中看到种植桑黄快速致富的广告,考虑到自己家庭困难,于是通过微信联系商家订购了一批桑黄种子,希望通过种植桑黄脱贫致富。但是在已向对方转账后对

方再次要求支付剩余货款,毛先生才发现对方实际要求付款情况与前期承诺不一致,意识到自己可能被骗了,要求退款,对方不予理睬,在向多个部门反映无果的情况下,抱着试一试的心态来到邛崃市消协求助。

(下转06版)

履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定,消费者可要求餐厅承担预付款的利息、必须支付的合理费用等。同时根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定,若该公司与消费者没有约定退款方式以及期限的,则其应在消费者提出退款要求之日起十五日内退款。

### 【案例提供单位】

案例提供单位:高新区消费者协会

## 11 卖车位搭售洗车服务被处罚

### 【案情简介】

2022年2月,有消费者向金牛区消费者协会投诉,某科技有限公司在销售车位时强制搭售洗车服务,消费者对此表示不认可,要求商家退款。

### 【处理过程及结果】

金牛区消费者协会对消费者反映的情况进行调查,原来该科技有限公司于2020年12月与另一集团在车位销售方面达成合作协议,约定某科技有限公司为该集团公司销售车位,在销售时可以向有购买车位意向的消费者推销该科技有限公司价值1万元或者2万元的“车管家”服务礼包。消费者总共缴纳的8万元车位购买费中包含有1万元的洗车卡服务费用,此项费用的收取并没有征得消费者的同意,涉嫌违规。

案例提供单位:金牛区消费者协会

### 【案例分析】

本案中,某科技有限公司在为某集团公司销售车位的同时,捆绑销售洗车服务,诱导消费者购买服务预付卡,侵害了消费者的公平交易权和自主选择权。同时在合同条款中只写入对商家自身有利的条款,不按照现行的法律法规要求,对合同条款进行约定,违反了《合同违法行为监督处理办法》,理

应退款并接受处罚。

案例提供单位:金牛区消费者协会

## 12 购买种子被骗获退款

### 【案情简介】

2022年2月22日下午,消费者毛先生焦急地到邛崃市消协求助,反映其通过微信订购了一批桑黄种子,已支付3000元预付款(实为保证金),现货已到邛崃市某物流

快递点,要求其立即提货并支付剩余货款9400元。原来,毛先生在微信广告中看到种植桑黄快速致富的广告,考虑到自己家庭困难,于是通过微信联系商家订购了一批桑黄种子,希望通过种植桑黄脱贫致富。但是在已向对方转账后对

方再次要求支付剩余货款,毛先生才发现对方实际要求付款情况与前期承诺不一致,意识到自己可能被骗了,要求退款,对方不予理睬,在向多个部门反映无果的情况下,抱着试一试的心态来到邛崃市消协求助。

(下转06版)