



主办单位：成都市保护消费者权益委员会 华西社区报

成都市消委会发布 2023年消费维权十大典型案例

今天是“3·15”国际消费者权益日。成都市消委会日前发布2023年消费维权十大典型案例，以促进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 案例

美发消费

成都市保护消费者权益委员会(以下简称“成都市消委会”)2023年9月8日收到消费者王女士对锦江区总府路15号匠人组合美发店的投诉。王女士称她在该店美发时,店内发型师自称是国内知名时尚造型师,曾为影视作品和明星艺人做造型设计指导,单次剪发加局部漂染护发价格为3600元。服务结束后王女士被告知如充值24800元办会员卡,可免去首次服务费3600元,王女士同意并办卡。剪发过程中王女士就对漂发颜色不满意,发型师当场做了修正。回家三天后王女士洗头时又发现所染紫色变成了白色。随后四个月内王女士多次向商家提出退卡要求,商家均拖延不退,约前发型师做发型也约不到。其后,店方同意退款但称需扣除首次服务费3600元。王女士不满意,遂投诉至成都市消委会。

调解过程中,消费者认为,发型师第一次服务的技术差,后期与门店沟通退款事宜门店管理人员态度也不好,所以不同意支付首次服务费。而经营者则认为,首次服务也有成本,投诉人在纠纷发生后第一时间没有与门店沟通而是与发型师个人沟通才导致退款延迟,而且发型师已将部分钱款带走,所以首次服务费应当做折扣处理。市消委会调解人员通过法律法规讲解促使双方进一步沟通,经营者最后同意按照消费者诉求扣除首次服务费的20%,退还给消费者80%,连同会员卡未消费部分共退还王女士23700元,消费者表示满意。

【法律点评】

《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。”本案中,消费者因经营者提供的服务未达到其宣传水准,且后续服务体验不佳要求退回预付款符合法律规定。经营者以美发师已收取部分提成款项为由拒绝足额退还预付款是站不住脚的,这属于经营者的内部管理问题,不能以此对抗消费者。

2 案例

二手车销售

双流区保护消费者权益委员会(以下简称“双流区消委会”)2023年7月21日收到消费者李先生投诉,称他在双流区成都盛鼎峰汽车销售服务有限公司交纳了5800元定金购买其选定的车辆,因担心其房贷影响车贷征信审核,双方约定并在合同中专门写明若征信审核不过则定金全退。后来李先生因征信问题无法办理车贷,要求退还定金时被该公司拒绝。双流区消委会经调查发现该

公司提供的合同补充条款中还添加了补充内容,即若征信审核不过,则5800元定金转为由该公司代李先生办理征信的服务费,而李先生所提供的合同却没有此条内容。最后经李先生与该公司合同签订当事人当面确认,证实此内容为该公司销售人员单方面添加。后经双流区消委会现场调解,双方达成一致:二手车销售公司退还李先生购车定金5800元,双方终止购车交易,对其销售人员擅自修改添加所谓补充约定、扰乱车贷服务的行为进行了公开检讨,表示将配合监管执法部门查处。

【法律点评】

本案中,消费者与二手车商签订的书面协议明确清晰,没有歧义,更不违反法律的强制性规定。《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。”案涉二手车商在自己持有协议中擅自添加内容的行为明显违反了诚实信用原则。同时,《消费者权益保护法》第十六条第二款也明确规定:“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。”故而,二手车商应当依约定退还购车定金5800元。

3 案例

网络购物

2023年6月19日,成都市消委会收到消费者田女士对一家名为云城家电小店的网店投诉。田女士称她在该店选购空调时,根据产品宣传页面的介绍选中格力品牌空调机,下单其中一款,收到货后发现竟然是DB(东宝)牌空调。田女士向商家询问,客服回答说是分系列售卖,一共共有三个品牌。田女士这才发现,具体款式待选页面所列的商品并不全是广告宣传页面的格力品牌,商家在没有显著提醒和特别标注的情况下,以东宝中文名称首字母缩写“DB”的方式附在格力品牌图片所链接的产品序列里面。田女士认为这是商家在耍花招,故意误导消费者,遂提出退货,商家同意退货,但要求消费者承担运费。田女士认为,责任在商家,应由商家承担退货运费。经成都市消委会调查协商,商家同意承担退货运费。

【法律点评】

《电子商务法》第十七条规定:“电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。”《消费者权益保护法》第二十条第一款规定:“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。”本案中,商家的行为实质是利用消费者对格力品牌的信任,引导消费者点击消费页面进

而销售其他品牌商品。商家在出售涉案空调时提供了与商品真实信息不符的虚假宣传信息,使消费者产生一定错误认识并导致其消费目的无法实现,消费者有权向商家主张解除购物合同,并由商家承担退货所产生的成本。

4 案例

家庭装修

陈女士于2023年9月30日到高新区吉泰二路266号的齐家典尚(成都)装修工程有限公司咨询装修事宜,向工作人员提出装修要求:乳胶漆用大牌漆,衣柜用实木板、需要吊顶、包水电安装等。听了陈女士要求后,报价师给出装修费一口价70000元(不包括旧房打板费),陈女士对此表示满意。但是在签合同同时,只有一份材料工厂报备合同,合同上没有列出前面陈女士要求的材料清单和计费标准。陈女士对此合同产生疑问后,工作人员解释道:“签了这个合同后,工作人员会去材料工厂报备合同,合同上没有列出前面陈女士要求的材料清单和计费标准。陈女士对此合同产生疑问后,工作人员解释道:“签了这个合同后,工作人员会去材料工厂报备合同,合同上没有列出前面陈女士要求的材料清单和计费标准。陈女士对此合同产生疑问后,工作人员解释道:“签了这个合同后,工作人员会去材料工厂报备合同,合同上没有列出前面陈女士要求的材料清单和计费标准。陈女士对此合同产生疑问后,工作人员解释道:“签了这个合同后,工作人员会去材料工厂报备合同,合同上没有列出前面陈女士要求的材料清单和计费标准。”

陈女士10月13日去齐家典尚装修公司签施工合同时,被设计师告知石膏吊顶、铺地砖均要升级费。第三次去装修公司,设计师又让陈女士补上下楼费和一扇卧室木门费用约5000元,但签合同前陈女士早已告知经理房子是2室0厅,经理当时承诺一口价70000元包括两扇卧室门。这时设计师才告知陈女士之前签的合同是套餐价,装修材料用什么都都是装修公司说了算。陈女士表示在签合同之前,工作人员并没有讲明材料工厂报备合同所涉及的项目是和自己的要求相悖的,因此要求该公司退定金21000元。

成都市消委会受理投诉后,走访相关行业专家和专家,了解到预签“报备合同”已成为业内普遍现象,“报备合同”内容相对比较简单,对工艺、工期、装修材料等不做约定,商家通过收取消费者的装修预付款或定金,主要是迫使消费者不得不接受正式合同中的“低价、高增项”,以牟取更多利润或者迫使消费者放弃定金。在此基础上,市消委会协商投诉双方和解,装修公司向消费者退还收取的21000元定金。针对投诉中反映的问题,成都市消委会随后联合重庆市消委会公开发布了《家庭装修谨防被“报备合同”绑架消费》的消费警示。

【法律点评】

该类装修公司未依法履行提示和说明义务,误导消费者,涉嫌侵犯消费者知情权和公平交易权。家装的材料和流程非常复杂,而装修公司在前期未有设计图和施工图的情况下含糊报价或者不公开报价表,以便通过施工过程中“低报价、高增项”来获得更大利益,该行为违反《中华人民共和国价格法》第十三条关于经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用和《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条关于经营者提供信息应当真实全面,不得作虚假或者引人误解的宣传的规定。如果其目的并不是为了真实的交易,而是以“全包价”、“一口价”为幌子设定陷阱,引诱消费者与之签订定金合同、报备合同,等消费者发现时已故意制造消费者违约从而扣除高昂违约金或者定金以获利,则本质是一种“定金骗局”,涉嫌合同诈骗和价格欺诈。

5 案例

情感服务

锦江区保护消费者权益委员会(以下简称“锦江区消委会”)2023年9月12日收到消费者张女士对成都市爱乐空间百盛科技有限公司的投诉。张女士称该公司在“小黑屋”对其洗脑长达5小时并诱导其使用花呗信用卡等支付,在违背张女士真实意愿且不给考虑时间的情况下与其签了9880元的爱渡高端情感服务合同,不仅先付钱后签合同,还故意隐瞒合同重要条款,未尽提请注意义务。其后,张女士又在疑似关联公司成都市爱乐空间奥克科技有限公司的连环“PUA”下了他们的课程,交了6600元,此次并未签合同。前后共缴费16480元,商家未出具任何收据或者发票,张女士要求退费。接投诉后,锦江区消委会

工作人员立即开展调查,约谈被投诉公司,要求其依法依规诚信经营,并组织双方进行调解,最终双方达成一致:退费10800元。

【法律点评】

本案中,经营者将消费者“关小黑屋”的行为涉嫌侵犯消费者的人身自由;作为合同提供方,隐瞒合同重要条款且未尽提请注意义务的行为违反了《消费者权益保护法》第二十六条第一款“经营者经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明”的规定;在收款后拒不开具发票的行为违反了《消费者权益保护法》第二十二条“经营者提供商品或者服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据;消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具”的规定。

6 案例

摄影消费

彭州市消费者协会(以下简称“彭州市消协”)2023年10月27日接到消费者罗先生投诉。罗先生称他在彭州市铂之爵摄影有限公司拍照,拍完之后才发现只有两张照片,商家也不给底片,他要求商家给底片。罗先生称拍摄前商家并未告知是否赠送数码底片,也没跟他签合同,未提供收费票据。罗先生到店给小孩拍照时,被投诉商家仍未告知数码底片是否赠送,拍摄完成后才说要按80元/张的价格收取底片费用并以《套餐概览》中“底片不送”作为凭据。经彭州市消协调解,被投诉商家同意免费赠送罗先生选取的12张数码底片。

【法律点评】

《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,不得作虚假或者引人误解的宣传……经营者提供商品或者服务应当明码标价。”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。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”本案商家在提供服务前未明确告知罗先生数码底片的收费情况,直到拍摄完成后才提出底片需支付额外的费用,使得罗先生在选择服务时无法全面了解服务内容和费用,侵犯了消费者的知情权和选择权。

7 案例

职业技能培训

高新区消费者协会(以下简称“高新区消协”)2023年11月30日收到消费者张女士的投诉。张女士称其通过成都趣职科技有限公司老师报名了该机构python课程,机构宣传学习三个月可以兼职接单,一个单子有300至1000元不等,学费没有压力,可以用兼职赚的钱还款。张女士交了100元报名费并且在该机构诱导下开通教育贷(贷款金额6780元),学习后发现课程质量差,通过短期学习就达到兼职赚钱的水平很难,也根本达不到商家宣传的高收益。截止投诉时,张先生兼职也没有做过,钱也没赚到,因未及时还款,该机构要求张女士支付违约金,张女士无法接受,要求直接退课退款解除分期,该机构拖着不予处理,双方多次沟通无果。经高新区消协调解,该机构同意为张女士取消剩余未缴纳的5085元分期,双方签订解除协议。

【法律点评】

本案中,经营者对所提供的培训服务没有尊重《消费者权益保护法》第八条规定的消费者知情权,没有按照消法第二十条的规定,真实、全面地向消费者提供服务的相关信息。经营者未向消费者准确回应服务资源(师资)、服务过程(课程设计)等重点问题,避重就轻地夸大服务结果,用不确定的就业(兼职)市场前景引诱消费者报名。根据《民法典》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

8 案例

老年消费者权益保护

成都市消委会2023年2月13日收到消费者罗女士投诉。罗女士称她在成都迪声听力技术有限公司购买助听器一台,付费6600元,使用了两天便出现为题,后经两次维修仍无法正常使用,遂提出退货要求,但商家只同意重新制作调试,不同意退货。成都市消委会接到投诉后进行了解调查。商家称罗女士所购助听器有出厂合格检测报告,说明产品质量没有问题,且助听器是特殊产品,其使用有很强的主观性,罗女士本身耳蜗听力障碍严重,戴上助听器听不太清楚是正常的。成都市消委会工作人员认为,任何产品都必须符合国家法律法规要求,不能以特殊产品为由规避法律法规的基本约束。经多次调解,最终双方达成一致:商家向罗女士退还购货款6300元,罗女士向商家退还助听器。

【法律点评】

《产品质量法》第四条规定:“生产者、销售者依照本法规定承担产品质量责任。”《消费者权益保护法》第二十三条第一款规定:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限……”本案中罗女士购买的助听器使用两天后就出现故障,表明该助听器不具备正常使用应该具备的质量、性能,在未有第三方鉴定报告的情况下,出厂检测报告仅是厂家自身评估及控制质量的一种手段,仅能说明从厂家的角度具备了出厂的条件,商家不能通过出厂检测报告自证助听器是合格产品、不存在质量问题。根据《产品质量法》第四十条及《消费者权益保护法》第二十四条相关规定,消费者可以自收到商品之日起七日内退货,商家应予以退货。

9 案例

未成年消费者权益保护

2023年11月3日,新津区保护消费者权益委员会(以下简称“新津区消委会”)收到消费者罗女士的投诉,称自家13岁小孩在没有大人陪同的情况下,花费1599元在新津县津泰通讯器材经营部购买了一部手机,因小孩未成年且其消费行为未经监护人同意,罗女士要求退货退款。新津区消委会工作人员向商家讲明,未满十六周岁的未成年人虽然可以进行与自身年龄相匹配的消费,但是还没有完全的民事行为能力,消费较大金额的应得到其监护人许可,对于无监护人陪同的未成年人大额消费行为,商家应予以拒绝以避免产生不必要的纠纷。

【法律点评】

根据《民法典》第十九条以及第一百四十五条的相关规定,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,除可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为外,其实施的其他民事法律行为须经法定代理人同意或者追认后才有效。本案买卖行为发生时,罗女士小孩的年龄为13岁,依法属于限制民事行为能力人,根据罗女士小孩的实际年龄及当地的经济水平,其购买价值1599元的手机,属于价值较大,明显不符合“与其年龄、智力、精神健康状况相适应”之规定。现商家向小孩出售手机时未经小孩的法定代理人同意,事后也未经小孩的法定代理人追认,故该买卖行为无效。

10 案例

跨区域合作消费维权

成都市消委会收到重庆市巫溪县消费者权益保护委员会(以下简称“巫溪县消委会”)转来的一起投诉。消费者陈先生是一位上了年纪的聋哑人,在网络上看到名为“好多多百货厂家直销”的商家在卖香猪肉,添加了该商家的微信号,双方商定以3000元价格购买240斤香猪排。不料陈先生收到香猪排品尝后却大失所望,所购两种风味猪排都有浓重的烟熏味,于是陈先生向商家提出退货请求,但商家以陈先生不是消费者且批发货物不属于网络购物七日无理由退货范畴为由,拒绝退货。陈先生多次联系未果,投诉到巫溪县消委会。

巫溪县消委会电话联系四川省成都市金牛区的商家尹某,经过调解,双方未能达成一致。按照消费纠纷属地管理原则,巫溪县消委会工作人员利用“川渝消委组织工作交流”微信群联系上四川省成都市消委会,请求协调商家所在地成都市金牛区消委会帮助联系商家。成都市消委会收到投诉转件后,迅速转给金牛区消委会,同时对投诉的处理提供参考指导。金牛区消委会工作人员经多方调查核实和电话调解,双方达成一致,纠纷得到妥善解决。

【法律点评】

《消费者权益保护法》第二条规定:“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。”本案中陈先生之前并无相关销售经历,且收到香猪排后也未进行销售,其身份是消费者,受《消费者权益保护法》保护。根据《消费者权益保护法》第二十五条规定,经营者采用网络方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但鲜活易腐等几类商品例外。陈先生购买的香猪排经过了烟熏处理,其保质期比鲜活易腐食品保质期长,属于可以在七日内退货的商品。