



3·15 提升消费品质
乐享美好生活

每年的3月15日是“3·15国际消费者权益日”。为营造和谐诚信的社会氛围,成都市消委会、华西社区报联合出品“漫说3·15”专栏,通过以案说法、人员讲法、动漫普法等形式,向社会公布2025年消费维权十大典型案例,提醒广大消费者科学理性消费、经营者诚实守信经营。 □ 华西社区报记者 胡晴琴 制图 屈成雨

以案说法 漫说“3·15”

成都市2025年消费维权典型案例展播

无欺诈也能退! 外籍游客因“重大误解”退床垫,消委会:知情权不能少

消委观点

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第九条相关规定,消费者具有对所购产品的知情权及选择权。同时,根据《中华人民共和国民法典》一百四十七条的相关规定,基于重大误解实施的民事法律行为,行为人有权请求撤销。

本案中,消费者购买床垫时,商家对产品本身的质量、功能等进行了介绍,但未主动提示跨境物流成本这一后续履约的关键信息。消费者因对国际空运费预估不足而作出购买决定,其意思表示存在重大误解。虽然商家不存在故意欺诈,但消费者的知情权和基于充分信息作出选择的权利,理应得到尊重和保护。

在成都市加快建设“国际消费中心城市”的背景下,跨境消费日益频繁,外籍消费者纷至沓来的身影背后,不仅涌动着商业机遇,更考验着每一笔交易背后的服务温度。本案提醒广大消费者,跨境购买大件商品时,除了关注产品本身价格,还应提前了解运输、安装、售后等配套成本,避免因信息了解不全导致决策失误;同时也提示商家在服务外籍消费者时,应主动提醒跨境购物的后续配套成本,让消费更透明、更安心。

2025年8月,澳大利亚籍华裔全女士来成都市旅游。

这个床垫不错,我要3张带回澳大利亚。

好的女士,三张床垫14010元。

谢谢!

为更好地服务全女士,商家陪同全女士游玩并赠送礼品,但当全女士准备返回澳大利亚时……

三张床垫的跨国运费也太贵了!

床垫我不要了,请帮我退货退款。

交易是自愿达成,床垫也没有质量问题!不支持退货退款!

最终,工作人员从商家处获得全女士微信,借助翻译软件与全女士沟通,得知全女士是因国际运费高昂才改变购买初衷。同时,金花分会从法律与品牌建设角度多次与商家沟通,商家最终让步,扣除340元成本并收回赠品,退款13670元,纠纷圆满解决。

双方协调未果。2025年11月5日,全女士通过阿德莱德驻华大使馆向成都市武侯区保护消费者权益委员会金花分会(以下简称“金花分会”)求助。但全女士国外电话、邮箱均无法联系,金花分会调解工作遇阻。

离谱! 大红酸枝变非洲酸枝……退全款,赔两万!

消委观点

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二款规定,“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”;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,商家在交易过程中明确承诺所售家具为大红酸枝红木,消费者基于此承诺支付了货款。然而,实际交付的家具经鉴定为“非洲酸枝”。商家以“非洲酸枝”冒充“大红酸枝红木”进行销售,属于不实宣传,应承担相应责任。

本案也提醒消费者,在购买家具时,关于产品材质、颜色、款式等关键信息,应通过订单或书面合同等文字形式予以固定,若发生纠纷可作为维权的重要依据;收货查验亦不可马虎,对材质存疑时可委托具备资质的第三方检测机构进行鉴定,用科学证据依法维权。

这天,李某在某平台看到一则红木家具的广告。

商家:亲亲,原料肯定是大红酸枝红木哦!

64000元 下单成功!

新家刚好能用,我买了!

快递到了,请签收一下!

木材纹理粗糙,而且没有大红酸枝红木的黑筋和荧光现象!

我要送检!

检测机构:经检测,确定材质是非洲酸枝,并非红木。

2025年6月,成都市新都区保护消费者权益委员会(以下简称“新都区消委会”)收到消费者李某对某家居经营部的投诉,消委会联合市场监管所调查。

李某提供聊天记录,证实商家承诺沙发的材质为大红酸枝红木,并提交第三方鉴定报告,显示送检样品并非大红酸枝红木。新都区消委会认定双方已形成合同关系,商家违约侵权。经调解,双方达成协议:商家退还货款64000元,补偿20000元,并承担家具往返运费。