

我市发布2022年消费维权十大典型案例

“3·15”国际消费者权益日到来之际，市市场监管局、市消费者权益保护委员会联合发布2022年全市消费维权十大典型案例。一方面，为消费者维护自身合法权益提供借鉴，帮助消费者提高消费维权意识；另一方面，敦促企业诚信、守法经营，保障消费者的合法权益，最终达到提振消费信心、净化消费环境的目的。

案例一

免费送礼变推销，消保委调解退全款

李女士接到自称某广场工作人员电话，称为回馈老会员搞活动，可免费领取洗衣液。当天下午，李女士来到活动现场，一位丁姓经理正在介绍欧琳食材净化机，并进行现场演示。他称该食材净化机可分解蔬菜中的农药、甲醛及肉类中的催熟剂、鸡饲料中添加的增长剂等。丁经理还表示，原价5999元优惠价只要3999元，还赠送王牌破壁机等礼品。见现场很多人购买，李女士也买了一台。之后，感觉上当受骗的她将遭遇投诉到市消保委，要求退货赔偿。

市消保委调查后认为，推介会中关于蔬菜、鸡等生长中存在的对人体健康的因素，片面极端；净化机功效也不是凭权威部门鉴定结论，而是采取不真实的类比方法误导消费行为。这些行为违反国家相关法律法规。经调解，被投诉方向李女士道歉，当场退还现金3999元，并表示向总部申请相应补偿。

案例二

承诺不靠谱，“保过班”退费难

刘女士2021年9月购买中公教育教师编制线下面授课程的“保过班”，共缴费20640元，对方承诺如考试不通过将在45个工作日内全额退款。2022年6月，她提交退费申请，数月之后对方仍未按约定期限退款。最后一次，双方协商退款日期为2022年11月18日，因家属重病住院急

需用钱，刘女士联系该教育机构负责人，希望能帮忙申请提前退款，未果后投诉至市消保委。

被投诉方代表称，受疫情影响，国家压缩或取消部分考试，直接导致机构资金周转不畅，部分学员退费周期被拉长；因刘女士特殊情况，被投诉方负责人已个人为其垫付退款5400元。经调解，被投诉方于2022年11月8日退还了剩余尾款。因涉及该教育机构的退费投诉较多，市消保委于2022年11月7日再次约谈被投诉方负责人，市消保委秘书长徐浩亲自主持约谈，要求培训机构尽快梳理汇总全市涉及退费的消费者名单及退费金额，制定退费方案、确定退费时间，保障消费者合法权益。

案例三

抑郁症患者“一掷千金”，所有商家同意退款

短短八天内，患抑郁症的胡女士在家人不知情情况下，在多家店铺消费近13万元，所购商品涉及手表、珠宝、服饰、数码产品等，多种商品反复购买。因商家众多，其亲属江先生请求市消保委协助其退款。

江先生不仅提供胡女士的购物清单，还提供了医院出具的病历。市消保委认为，胡女士属于限制民事行为能力人，其在发病期间未经其法定代理人同意的购物合同，属效力待定合同，在其法定代理人不予追认的情况下，商家应当依法退款。后市消保委秘书长徐浩亲自主持调解，经过充分沟通和协商，各商家都能理解消费者的特殊情况，全部同意办理退款手续。

案例四

农机“双标”起争议，投诉每人获赔1万元

东海县消保委平明分会收到群体投诉：连云港宏德农机销售有限公司东海县分公司在销售“沃得”牌联合收割机过程中涉嫌欺诈行为。投诉人代表称，他们在该

公司购买“沃得”牌联合收割机，在使用过程中发现动力不足，且发动机上的铭牌脱落。而发动机型号的标记居然有两个。投诉人认为，该公司将112马力的收割机当作118马力机器销售，是欺诈行为，要求退货并赔偿。

经过核查，证实该批发动机是按照118马力调试出厂，而此次标签纠纷，则源于收割机配置的发动机厂家工作人员操作失误贴错标签，后又在原标注上覆盖真实标识。虽然不存在欺诈行为，但产品的标识存在瑕疵，经调解，被投诉方同意给予每台收割机购买人1万元赔偿。

案例五

买“测试”茅台又被单方撤单，消费者获赔偿

陈先生通过APP在某商城购买131瓶“飞天茅台”近20万元，当天下午去门店提货时被告知没有货。当晚，又有三人分三次电话联系他让其退货，后在陈先生没有同意的情况下单方强制退单。陈先生投诉到市消保委，要求平台补足商品数量并赔偿其损失。

被投诉方代表称，该公司近日正在对商城进行改版、升级、测试，测试的产品价格是虚拟的，就连商家也是虚拟的。平台发现有人下单后，就及时打电话与其联系，告知是测试并希望对方退款。当晚，公司不仅下架产品，还把投诉人下单款项原路退回，同时在商城首页发布公告。此外，商城平台的管理制度也明确规定，有权对“问题商品”下架退款。经核实，被投诉方关于平台测试的说辞属实，但网页上没有任何测试字样或提示。被投诉方存在明显过错。经过调解，被投诉方赔偿陈先生现金2000元，双方达成和解。

案例六

房车“过保”有因，厂家免费更换配件

内蒙古消费者王先生于2020年8月在我市某公司购买一辆拖挂房车，不到半年，房车前杠大脸自然开裂，联系厂家于2021年6月免费更换。半年后，房车前杠大脸再次开裂，虽然厂家同意免费更换，但受疫情影响，直到2022年准备更换。而厂家以“过保”为由，要其交纳6000元费用。王先生从内蒙古赶到连云港拨打12345投诉。

海州区消保委浦南分会认为，虽然整车质保期已过，但消费者是在质保期内提出更换需求，因疫情原因才导致“过保”。经调解，厂家免费为王先生维修更换，双方还特别约定了更换配件的质保期。回到内蒙古的王先生还写了一封热情洋溢的感谢信寄到市市场监管局，再次向海州区消保委表示感谢。

案例七

网购床头柜破损成“烫手山芋”

亮女士在淘宝平台购买一个床头柜，因春节快递延期，尚未收到货系统就因超过15天自动确认收货。收到货后，发现床头柜破损，即便联系卖家，卖家同意换货，并主动提出让快递员上门取件，他们将直接补发。但之后的半年里，既没有人上门收货，亮女士也未收到新的床头柜。原来，卖家认为床头柜是在运输途中损坏，应由快递

公司德邦物流免费为其寄回，但快递公司一直拖延不处理，这才导致破损的床头柜成“烫手山芋”。市消保委认为，消费者与卖家已经形成买卖合同关系，卖方同运输方产生的纠纷，不应当由消费者承担责任。经过多次催促，卖方最终为消费者办理退款手续。

案例八

买“问题”空调遭“踢皮球”

李女士在连云区某电器卖场购买一台空调，试机发现空调制热不佳，遂向销售方反映。销售方让其直接与售后方联系。售后多次派检测人员上门查看后表示，要更换氟利昂。李女士认为，自己买的是新空调，不需要更换氟利昂，要么退货，要么更换主机。

连云区消保委认为，新空调需要更换氟利昂，从技术角度分析，存在质量嫌疑，而对空调质量争议仅由售后技术人员单方作出，对消费者是不公平的。如果无法达成和解协议，应该按照规定委托第三方进行检测，而不是多方推诿。经调解，该空调生产厂家同意免费更换空调。

案例九

熟人介绍的装修，糟心事一箩筐

经熟人介绍，顾女士与某装饰工程有限公司签订装修合同，没想到糟心事一箩筐，与装修公司多次协商无果后，向市消保委寻求帮助。

市消保委前往涉诉房屋进行调查时，顾女士现场反映数个问题：客厅酒柜背板起鼓起皮，木门开裂；厨房台柜设计不合理，导致冷热水预留不规范，净水器前置管道无法安装；虚报房间乳胶漆涂刷面积及瓷砖倒角长度等。被投诉方也很委屈，表示很多变更是投诉人单方提出，因为熟人介绍没有在合同上签字，而装修价格已经很优惠，投诉人还欠尾款未支付，因此不同意赔偿。经市消保委多轮次、多形式的沟通调解，被投诉方同意承担责任，投诉方也承诺结清装修尾款。

案例十

无“身份证”的壁挂炉竟是“串货”产品

2015年，石女士在巨龙路一家壁挂炉专卖店购买一台德国进口的威能牌壁挂炉。2022年搬家移机时发现该壁挂炉内没有条形码、产品序列号等相关产品信息，只有粘帖标签的印记。该壁挂炉可能是“假货”。石女士致电400官方电话查询后得到的回复是，威能官方没有该款壁挂炉的信息。随后，她又自费请400官方工程师上门鉴定，也无法证明该设备为正品。石女士认为商家销售的是“三无”产品，要求退一赔三。

经过调查，该公司销售的壁挂炉为“串货”产品。为不让厂家查到代理商，故将其信息销毁。市消保委认为，虽然不是假货，但经营者在销售中隐瞒串货真实情况，侵害了消费者知情权和公平交易权。同时，对产品构件中标识的去除，存在销售瑕疵，应当承担侵权责任。经调解，销售方一次性补偿投诉人现金4000元。

(侍敏 徐浩)



诚信315 诚信315 诚信315

2022年，全市消保委组织共受理消费者投诉41404件，为消费者挽回经济损失667万元

物业服务投诉井喷 医疗美容投诉维权难

昨天，笔者从市消保委获悉，2022年度，全市消保委组织共受理消费者投诉41404件，为消费者挽回经济损失667.41万元。其中，网购、食品、装饰装修、物业服务、校外培训以及医疗美容等消费投诉成为热点。

网购投诉高位增长 食品安全仍是热点

网络购物类投诉主要表现在商品质量与宣传不符；出具虚假检测报告，商品出现质量问题后由厂家指定维修点检测；合同违约，承诺不兑现，以各种理由拖延或拒绝发货等。市消保委提醒消费者，网络购物要通过正规渠道购买有质量保证的品牌商品，发生纠纷时积极与商家协商达成和解，若协商不成及时向消保委或相关监管部门投诉。

食品安全仍是热点。主要问题为食品变质、掺假，包装标识不规范；销售过期、早产、变质、“三无”食品；部分餐饮店存在食材不新鲜、腐败变质、混有异物、未明码标价、菜品缩水现象；平台团购限制包间、退订退款难；夸大保健

食品功能等。市消保委建议消费者选择正规渠道购买食品，仔细查看食品标签等重要内容。通过社区团购食品，要慎重选择交易对象，尽量避免参与个人微信团购群，并注意保留食品介绍、服务承诺、团购记录、支付凭证等。

物业服务投诉井喷 装饰装修类投诉有增无减

2022年，全市消保委组织共受理物业服务类投诉649件，比2021年度增长411%。投诉主要为物业服务不到位、维修不及时；物业服务收支不透明，或公示形同虚设；物业与开发商合谋损害业主权益等。物业公司是服务合同的受委托方，业主是被服务对象而不是被管理对象，物业公司更不能无视法律法规任性作为。市消保委建议相关部门加强对物业服务的监管力度，强化信用约束机制，对损害业主权益、涉黑涉恶的物业公司予以依法处理。

装饰装修类投诉主要为虚假宣传，集中在实际使用的建材品牌、档次与宣传或样品不符；合同约定不清，重

要事项故意模糊，以次充好、质价不符；未向消费者提供设计图等资料，造成实际效果与设计效果不符；装修后室内空气长时间有异味，发生纠纷后互相扯皮推诿。市消保委提醒消费者，选择装修公司要货比三家，尽量选择口碑好的企业；签订装修合同，对重要事项约定清楚，把口头承诺写进合同，违约责任明确；多咨询专业人士，了解家装流程和关键环节，防止被漏项或被误导。

校外培训投诉频发 医疗美容投诉维权难

教育培训机构投诉主要问题为倒闭、跑路，没有善后措施；虚假宣传或虚假承诺；服务合同含有不公平格式条款，加重消费者责任或者免除经营者义务，消费者退款难；单方变更服务协议，强制消费者同意；乱收费，不开具正规发票，变相违反收费周期等。市消保委提醒经营者应严格落实国家相关政策，不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用。

医疗美容行业乱象丛生，退费困难。主要问题为无

资质执业，超范围经营，非法行医，销售或者使用假冒伪劣产品，医疗档案信息缺失，记录不规范等；虚假宣传，夸大美容效果，欺骗、误导消费者；价格混乱，收费项目不透明；以免费体验为由招揽客户，诱导消费者购买其产品和服务；经营者不提供合同、病历、发票等材料，导致消费者举证难、维权难。市消保委建议消费者选择取得《医疗机构执业许可证》并核准了医疗美容科的正规医疗机构医美；接受服务前，主动要求签订医疗美容合同，仔细阅读相关条款，明确医疗美容项目、内容、权利、义务以及违约责任等，妥善保管好消费凭证和相关证据，包括录音录像、实物和资料，以防发生纠纷时维权。

“2023年，我们将紧紧围绕‘提振消费信心’消费维权年主题，加强消费教育，以消费者喜闻乐见的方式普及消费知识，引导消费者科学消费、理性维权。与此同时，加强消费监督，促进企业诚信自律，自觉履行消费者权益保护主体责任。”市消保委秘书长徐浩表示，“我们还将针对消费维权的重点、难点、弱点，创新维权模式，及时化解消费纠纷，全力打造更加安全放心消费环境。”(侍敏 徐浩)

国际消费者权益日