

2024年宁海消费维权十大典型案例发布

记者 胡琦 通讯员 陈斌

“3·15”国际消费者权益保护日将至，今年消费维权年主题是“共筑满意消费”。日前，县消费者权益保护委员会发布了2024年度消费维权十大典型案例，通过案情介绍和点评相结合，让消费者和商家引以为戒，加强维权意识，共建共享放心安全的消费环境。

早教机构关闭预付款退款受阻 经营者不得通过单方规则操作

储某在宁海经营多年早教业务，陈某等人经人介绍，在储某处购买了课时包。储某后因经营问题无法继续向陈某等四人提供早教课程，陈某等四人沟通无果后于2024年5月起诉至法院，要求返还并支付未上完的课时费及相应的利息损失。经营者辩称陈某等人购买的课时包已超过消费期限，且现有重新合作的教培机构，可以继续提供早教服务。

县法院认为，以消费者实际购买的商品或者接受的服务扣付费用并设定使用期限的预付凭证，在设定的使用期限届满后，经营者应当退还预付款余额或者延长期限，并不得收取额外费用；经营者未按约定提供商品或者服务的，消费者有权要求退还预付款余额，并要求依法赔偿损失，消费者已享受的折扣等优惠，经营者不得在消费者的预付款余额中扣减。结合本案，查明陈某等人购买的课时包只约定了消费次数，未对消费时限进行约定，储某因自身经营问题导致无法提供服务，且陈某等人的孩子已在其他培训机构上课，即使培训机构能够再次提供机构有，也无法提供原有的教育培训条件，最终法院判决退还陈某等人未上完的课时费。

【点评】本案凸显预付卡消费中经营者义务的法定性。对于未约定期限的预付合同，经营者不得通过单方规则限制消费者权利；在无法继续履约时，应及时清算退款。

(县法院供稿)

药品此“价”非彼“价”？药店不得在标价之外加价

2024年12月，消费者反映在某药店购买药品，张贴的价格标签显示标价是45元，但是付款时收银员扫出来的价格是60元，商家表示需要按60元支付，消费者对此不认可，要求处理。

接到投诉后，市场监管部门对该投诉件进行调查，判断为药店存在在标价之外加价出售药品的行为，依法依规对药店标价之外加价出售药品的违法行为进行了查处，药店立即自行对违法行为进行整改。经调解，店方积极和消费者进行协商解决纠纷，投诉人对此表示认可。

【点评】该案为典型的药品标价之外加价出售纠纷。根据《中华人民共和国价格法》第十三条：“经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。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。”药店销售的药品不得在标价之外加价出售。

(县市场监管局供稿)

普通化妆品虚假宣传 美容店被立案处罚

2024年8月，消费者向县市场监管局投诉，称其于某化妆品店支付6800元购买了一套祛斑美容产品。商家推介时声称，该产品能帮助消费者实现祛斑效果，甚至可以无效全额退款。消费者在历经3个多月的使用后，未见任何祛斑效果。消费者多次与商家沟通，商家均以疗程未完成、消费者不配合治疗为由拒绝退款。消费者认为商家存在虚假宣传行为，遂进行投诉。

经检查发现，商家销售的涉案产品为普通化妆品，不得宣称祛斑功效，因此初步判定商家涉嫌虚假宣传行为，县市场监管局对其进行立案调查。在县市场监管局对商家虚假宣传行为立案后，商家与消费者达成了和解协议，商家退还了消费者3000元费用。

【点评】本案是一起典型的化妆品消费纠纷。商家在进行美容产品服务宣传时，应如实介绍产品功效和服务内容，不得夸大其词或进行虚假宣传，应充分保证消费者的知情权。对于因夸大宣传给消费者造成的损失，商家应承担相应的赔偿责任。

(县市场监管局供稿)

家具建材消费起纠纷 商家无视售后维权难

2024年5月，消费者竺先生向县消保委反映，其于2023年3月份花费材料及组装费15000元左右，购买木板用于家庭装修组装柜子。2023年10月份左右市民发现木板颜色从淡灰色变成了紫色，遂与商家联系，商家表示在年前会处理，但后续没有联系市民，至投诉时商家都没有回复市民进行处理。

接到该投诉后，县消保委进行了调查，认定木板出现异常变色情况属实。县消保委多次联系消费者和商家进行调解。商家表示木板变色为消费者使用不当所致，不予赔偿。消费者则表示木板没有不当使用情况，安装半年就变色严重属于木板质量问题。

经工作人员多次耐心调解，双方最终达成协议：由商家赔偿竺先

生包含材料费、拆除重装工钱及其他涉及费用共计人民币13000元，竺先生自行解决维修问题，商家不再承担该木板后续的维修和质保责任。投诉人对此表示认可。

【点评】该案为典型的家具销售纠纷。商家重销售轻售后，不履行“三包”义务，售后服务保障难，修理、换货、退货难。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条：“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求时，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。”目前建材行业有一些三包规定，但其年限和细则参差不齐。同时消费者和商户经常对三包期限事前缺少约定，就会导致此类纠纷易发。

(县消保委供稿)

购买汽车尚在三包期内 经销商不履行三包义务

2024年2月，一消费者向市场监管部门反映，其于2021年4月份花费40万元购买某品牌汽车，一直正常使用该汽车。2024年2月发现汽车无法启动，便将车拖至该品牌汽车4S店，4S店认为汽车系人为损坏，不予包修。双方为此产生纠纷。

接到该投诉后，市场监管部门工作人员了解到，消费者购车后，首次保养在购车单位进行，后续保养在其他汽修店进行。后在使用过程中发现发动机损坏，联系商家要求履行三包义务，进行免费维修，但未能得到解决。商家表示消费者未在4S店进行保养维修，在其他修理厂进行后续保养，无法提供包修服务。市场监管部门向汽车4S店指出，根据汽车三包的相关规定，经营者不得限制消费者自主选择维保企业。经4S店核查，消费者在第三方维保没有问题。最终，经市场监管部门主持调解，双方达成为消费者免费维修发动机的调解协议。

【点评】该案为典型的汽车经销商不履行三包义务发生的纠纷。根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第三十二条第二款：“经营者不得限制消费者自主选择对家用汽车产品维护、保养的企业，并将其作为拒绝承担三包责任的理由。”建议消费者在选择第三方维保企业进行维保时，确认第三方维保企业具备相应的维保资质，且第三方维保企业应当按相应品牌的汽车使用说明书进行维保。同时，消费者应当保留第三方维保企业提供的维保凭证。

(县市场监管局供稿)

网络定制货不对板 卖家应当及时担责

2024年4月，消费者刘某通过手机淘宝，在某画艺旗舰店定制三

幅数字油画，在线支付了630元。2024年5月，刘某收到三幅数字油画，发现其中两幅与效果图色差严重，颜色货不对板。其间，双方通过聊天软件进行多次沟通，消费者要求退还480元，但双方未协商一致。2024年8月，刘某向县市场监管局投诉。

市场监管部门认为，该店作为专业定制数字油画的店铺，通过网络接受定制，理应尽到更高的谨慎注意义务和及时沟通义务，应按照交易习惯、定制惯例、画布材质等主动与刘某在款式、色差问题上进行沟通。但该公司未就数字油画成品在款式、色差等方面与消费者提供的样图存在差异情况主动向消费者说明，故对数字油画成品的质量问题应承担一定的责任。据此，市场监管部门通过细致细心调解，该公司同意退还刘某定制费400元。

【点评】近年来，网络定制因选择多样、成本较低等优势成为网络消费新业态。但也因受制于网络沟通的局限性及定制商品的私人属性，定制商品质量问题成为网络消费新问题。根据《中华人民共和国民法典》第七百八十一条规定，承揽人交付的工作成果不符合质量要求的，定作人可以合理选择请求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任。宁海某工艺品有限公司作为专业接受数字油画定制的店铺，但其未尽到足够的沟通说明和注意义务，应赔付消费者的损失。

(县市场监管局供稿)

预付消费需谨慎 多方协作终退款

2024年3月，市民反映在某美容美发店办理了美容会员套餐，陆续充值了110000元，卡内剩余还有35000多元，购买了镭射净肤24600元，卵巢护理8800元，全脸脱毛25000元，腋下脱毛7800元等，后因效果不佳向商家多次提出退款无果，希望相关部门出面协商退还90000元。

县商务局接投诉后，立即与市民了解具体情况，获取充值凭证和消费清单，确定诉求信息。县商务局联合县市场监管局、乡镇等部门到达现场，核查发现对同一消费者提供的记名预付凭证超过2000元，违反了《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第十条“……其他经营者对同一消费者提供的记名预付凭证金额不得超过两千元，……”的规定。对此，县商务局开具了责令整改通知，要求商家立即整改，并告知商家如期不能整改将进行行政处罚。后经县商务局、律师的介入，市民与商家达成协商，退款90000元整。

【点评】该案件属于典型的预付

式消费纠纷。在此提醒广大消费者，一定要注意预付式消费中存在的稳定因素，在享受优惠的同时要注意可能存在的风险，切忌大额充值。

(县商务局供稿)

聊天记录成关键证据 消费者权益得到保障

2024年，县卫健局接到消费者刘某投诉，称其在宁海某美容养生馆接受玻尿酸注射后出现眼睛模糊等后遗症。经初步调查，该美容养生馆未取得《医疗机构执业许可证》，美容师孙某也未取得《医师资格证书》和《医师执业证书》。执法人员于当日对该美容养生馆进行现场检查，发现经营者王某和美容师孙某均在现场，但现场未发现注射器、玻尿酸等医疗器械和药品，且经营者无法提供相关资质证明。经营者及美容师拒绝承认违法行为。执法人员通过收集投诉人与经营者的微信聊天记录、支付宝收款记录等电子证据，并结合询问经营者微信名称及微信号，确认了与投诉人预约注射玻尿酸的微信名一致。在证据面前，经营者王某承认了美容养生馆未取得《医疗机构执业许可证》及美容师孙某未取得相关资质从事医疗美容的事实，并同意与投诉人协商赔偿事宜。经调查后，县卫健局也依法对该美容养生馆及美容师的违法行为分别处以罚款人民币50000元和26000元。

【点评】本案中，消费者刘某及时保存了微信聊天记录等重要证据，为案件调查提供了重要线索。这提醒消费者在接受医疗美容服务时，应选择正规机构，并妥善保存相关凭证（如发票、聊天记录等），以便在权益受损时及时维权。本案的查处对非法医美行为起到了警示作用，同时也向公众普及了相关法律法规。

(县卫健局供稿)

公共浴室水质卫生不合格 继续营业受处罚

2024年7月16日，县卫健局接到投诉举报称，某浴室池水水质差，洗完澡后皮肤过敏。当日，该局对该公共浴室浴池池水原水及补充用水进行采样检测，结果显示该公共浴室浴池池水原水及补充用水所检项目中大肠埃希氏菌、总大肠菌群不符合国家卫生标准和要求。加上该公共浴室曾于2024年7月15日因池水原水及补充用水卫生质量不符合国家卫生标准和要求继续营业的违法行为被该局处以警告的行政处罚，本次属于第三次结果不合格。该公共浴室浴池池水原水及补充用

水卫生质量不符合国家卫生标准和要求继续营业的行为违反了《公共场所卫生管理条例》第三条第一款第（二）项的规定。该局依法给予该公共浴室停业整顿7日的行政处罚，并在完全履行停业整顿7日后对该公共浴室浴池池水原水及补充用水进行采样检测，经检测符合国家卫生标准和要求。

【点评】本案执法人员未止步池水快检结果，而是立即对场所负责人进行询问并对浴池池水原水及补充用水进行采样，最终查实该场所从其它公司购买车载热水（非市政供水）作为公共浴室浴池池水原水及补充用水，且经检测该场所浴池池水原水及补充用水大肠埃希氏菌以及总大肠菌群项目未达到国家卫生标准和要求。结合调查显示当事人未发生健康危害事故，给予的行政处罚诠释了《中华人民共和国行政处罚法》中“过罚相当”原则，最终复查检测合格，依法维护了广大消费者的生命健康权益。

(县卫健局供稿)

“鸭肝”冒充“鹅肝” 商家以假乱真被罚万元

2024年1月，县市场监管局执法人员在日常监督检查中发现，宁海某餐饮单位在餐饮服务中使用某品牌香蜜肥肝为原料，制作成“鹅肝”对外销售。但该菜肴并无鹅肝成分，且在检查时库存所谓“鹅肝”亦已过期，涉嫌未及时清理超过保质期的食品。构成经营者向消费者提供的有关商品作虚假或者引人误解的宣传的违法行为。

检查中发现，该餐饮店使用某品牌香蜜肥肝，以该食品作为原料，制作成“鹅肝”对外销售。该菜肴配料为鸭肝、食用盐等成分，并无鹅肝成分。在采购食品时未查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明且未及时清理超过保质期的食品。市场监管部门依法对商家处以警告，并处罚款1万元。

【点评】该案为典型的食品虚假宣传案。“鹅肝”和“鸭肝”虽有相近的口感和外观，却有近3倍的价格差距，商家以次充好、以假乱真，损害消费者权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》五十六条第六项的规定，商家除承担相应的民事责任外，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款。

(县市场监管局供稿)

“讲文明·树新风”公益广告

社会主义核心价值观：富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善



弘扬诚信文化 推进诚信建设



扫描二维码
文明宁波公众号



宁波市文明办