

市消协发布 2024年十大消费维权案例

315

案例一：

洗浴促销广告有猫腻

2024年1月,市民朱先生投诉,称前几天在一家洗浴酒店消费,看到有五折优惠广告,消费前还向工作人员询问确认。但洗完澡结账时,商家却称折扣只针对会员。后续商家一直未妥善处理此事,消费者非常生气,要求退费、赔偿。

处理结果：

市消协接到投诉后立即展开调查。经查,洗浴酒店门口确实张贴有折扣广告,未标注是会员活动,且活动日期已于2023年年底截止。商家未履行告知义务、未按时撤除过期活动广告,导致消费者产生误会。经调解,双方达成和解,洗浴酒店同意退还争议金额并给予一定赔偿。

消协提醒：

消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。在消费过程中,也要注意并核实商家广告内容的真实性 and 时效性,并保留相关证据,避免发生不必要的纠纷。

案例二：

购买家具调换遇困难

2024年3月,市民王女士投诉,称之前在某商场购买了一张床,送到家安装时发现床头存在问题。她联系商家想调换,但对方只同意维修。双方协商无果,王女士选择投诉。

处理结果：

山阳区消协组织双方进行调查。商家表示,消费者反映的问题确实存在,因工作人员认为不属于严重质量问题,未能向消费者解释清楚,对此表示歉意。最终商家为消费者调换了商品,消费者表示满意。

消协提醒：

购买家具最好与经营者签订书面协议,约定内容一定要全面,商品名称、规格、质量标准、价款、交货期、产品三包、违约责任等均需明确约定,同时保留好发票以便维权使用。

案例三：

话费套餐莫名多扣款

2024年3月,市民陈先生投诉,称其于2023年10月在一家通信器材店办理话费套餐业务。2024年年初,发现每个月实际都有超额扣费。他想追回之前多扣的费用,双方协商无果。

处理结果：

接到投诉后,市消协立即展开调查。经核实,陈先生在2023年确实办理了一档新话费套餐。经营者

“

办理健身卡时承诺赠送的课时不认账?眼镜佩戴几天出现质量问题不退换……在2025年“3·15”国际消费者权益日即将到来之际,市消协发布2024年十大消费维权案例。案例涉及物流、预付卡、售后服务等方面,希望为消费者提供维权提示,同时警示经营者要依法依规经营。

办理时没有及时取消之前参加的另一个活动,导致每月产生超额费用。经调解,经营者协助消费者向通信公司申请了补偿费用,消费者表示认可。

消协提醒：

对于商家推荐的话费套餐,消费者要充分了解具体内容,对于不明确的地方要询问清楚。要关注话费消费情况,若发现异常及时查询账单。如遇到侵权行为,要及时收集证据,向相关部门投诉维权。

案例四：

婚庆服务流程存缺陷

2024年5月,市民林先生投诉,称和一家婚庆公司签订服务合同,支付1.8万元。但在实际举办婚礼过程中,经营者存在未按照约定提供场地灯光、没有婚车跟拍等重要环节服务。消费者认为经营者不履行承诺、在服务流程中存在欺诈行为,要求赔偿。

处理结果：

经查,消费者投诉情况属实。婚礼影像记录等具有纪念意义,是无法补救的特定纪念物品,其承载的人格和精神利益远大于本身成本价值。经市消协调解,双方达成调解协议,经营者向消费者道歉,并退还现金3000元。

消协提醒：

谨慎挑选婚庆公司,要查看经营资质,考察场地环境。签订书面合同要仔细,明确约定各项细节,注意保留消费凭证。

案例五：

新买眼镜质量出问题

2024年5月,市民范女士投诉,称之前在某眼镜店花300多元购买了一副太阳镜。4天后,发现太阳镜镜片上出现小鼓包(镜片膜空鼓)。范女士要求换新,商家不同意。

处理结果：

市消协接到投诉后立即展开调查,确定范女士投诉情况属实。面对消协工作人员,商家认识到自己的错误,及时为消费者更换了新太阳镜,消费者表示满意。

消协提醒：

购买眼镜要到正规、信誉较好的眼镜店,选购时要注意检查镜片等质量。对于产品宣称的功效,要理性对待。消费者购买后要向商家索要票据,以便出现问题时合法维权。

案例六：

承诺赠送课时不兑现

2024年5月,市民钱女士投诉,称2024年3月在某休闲健身俱乐部办理了价值1640元的课程,商家承诺额外赠送4节课。常规课程结束时,商家却不兑现赠送课时的承诺。

处理结果：

市消协接到投诉后立即展开调查,确定钱女士投诉情况属实。经调解,双方达成和解,商家为消费者补上了赠送的课时。

消协提醒：

消费者在预付消费时,务必坚持理性消费原则,对口头承诺保持警惕。此外,行业的健康发展需要实事求是、理性科学地宣传,欺骗消费者损害的可能是整个行业的形象,只有诚信经营才能持续发展。

案例七：

邮寄商品损坏不赔偿

2024年6月,市民吴先生投诉,称其在某物流快递站向外地邮寄一批家具。邮寄到达目的地后发现一个餐桌出现腿断等问题。吴先生希望快递站赔偿损失,快递站以各种借口拒绝。

处理结果：

市消协对事件进行调查,发现消费者反映情况属实,遂组织双方进行调查。最终,商家同意为消费者定制桌腿并免费邮寄到目的地,在此基础上再补偿200元,消费者表示满意。

消协提醒：

消费者在寄件时要提前了解快递理赔规则,一旦发生邮寄的物品丢失或破损,建议立即向快递公司反映情况,并按照理赔指引,提供相关理赔材料。若对理赔结果存在异议,可请求消费者协会调解或向有关行政部门投诉。

案例八：

虚高要价误导消费者

2024年7月,市民杨女士在某家具店看中两把椅子,商家要价1800元,经还价以1000元成交。杨女士当场预交订金。随后,杨女士在商家微信朋友圈广告中发现,该椅子标价曾不足1000元,认为商家以虚高标价误导消费者,遂要求退还所交订金,但商家不同意。

处理结果：

接到投诉后,市消协联系商家进行调解。商家解释称广告是以前特定时期的促销价,早已恢复原价,并非刻意隐瞒。经调解,商家同意解除合同,退还消费者订金。

消协提醒：

经营者在销售商品或者提供服务时,不得使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或者视频等标示价格以及其他价格信息;不得通过虚假折价、减价或者价格比较等方式销售商品或者提供服务。消费者也应尽量“货比三家”,不要被不良商家的误导性宣传所迷惑。

案例九：

汽车配件换新起纠纷

2024年11月,市民于女士投诉,称7月在市汽配城一家门店购买汽车电瓶,短短几个月便发现电瓶不蓄电。当时,商家承诺一年内有问题免费更换,出现问题后却反悔。由于双方协商不成,于女士选择投诉。

处理结果：

市消协立即展开调查。商家对消费者投诉的基本情况予以承认,但称不蓄电也可能存在使用问题,如充分充电后能正常使用,这才拒绝更换。经调解,商家最终为消费者更换了新电瓶。

消协提醒：

汽车配件是投诉的高发领域,消费者在购买时应选择质量有保障的品牌产品,弄清商家的三包责任。商品出现质量问题时,可以在法定期限内要求商家予以更换、退货或修理。

案例十：

干洗衣物损坏维权难

2024年12月,市民卢女士将一件新买不久、价值800元的羽绒服送到小区附近的干洗店清洗,取衣时发现羽绒服严重变形。干洗店拒绝全额赔偿,只愿意退还干洗费用,并额外赔偿200元。卢女士无法接受,多次与干洗店老板协商无果。

处理结果：

市消协展开调查,确定干洗店在洗涤羽绒材质衣物时,存在洗涤剂使用不规范等情况。经多次协调,干洗店同意按照羽绒服购买价格的80%进行赔偿,并退还干洗费用。

消协提醒：

消费者要选择有质量保证、信誉好的洗衣服务机构。干洗衣物前要做好衣物检查工作,取衣物时要当面仔细查验,看有无破损、变形、褪色和染色,如有异议应当面提出,并妥善保存好证据,便于及时维权。

本报记者 杜挺勇