

优化消费环境 共筑满意消费

——2024年武进区十大消费维权典型案例公布(上)

□ 记者 赵铠烨

2025年3月15日是第43个“3·15国际消费者权益日”，主题是“共筑满意消费”。记者近日从武进区市场监督管理局了解到，2024年，区市场监管局累计接收、分流、转办市场监管领域的投诉举报35809件，同比增长12.84%，共为消费者挽回经济损失400余万元。从12315效能评估上看，投诉按时初查率100%，投诉按时办结率100%，举报按时核查率100%；投诉调解成功率56.74%，高于全国平均水平54.21%；消费投诉信息公示率达99.72%。在此，区市场监管局公布2024年武进区十大消费维权典型案例。

网购宠物死亡引纠纷

基本案情

2024年，武进区消协湖塘分会接到来自浙江陈女士的投诉，称其通过抖音平台花费1800元购买了武进区湖塘镇某宠物店的一条宠物狗，宠物狗在收到2天后就死亡，诉求商家退款。

处理过程及结果

接诉后，工作人员立即向商家了解情况。商家表示宠物狗是寄放在大巴车行李舱，从江苏常州运至浙江舟山，运输过程中宠物狗长时间所处环境温度较高、空气流通差，导致宠物狗免疫力降低，在收到2天后死亡。

商家表示下单前已告知陈女士，宠物狗售出后如7天内出现“犬瘟”“细小”等原因导致死亡，可免费再补发一条同价位的狗，但不提供全额退款。陈女士害怕狗再出现同样的情况，始终要求商家退款。

工作人员在分析后认为商家在宠物发出前未充分检查其健康状况，同时选择了不当的运输方式是导致宠物死亡的主要原因。经调解，商家同意全额退款，陈女士对处理结果表示满意。

消费提醒

由于宠物是活体动物，属于特殊商品，消费者尽量选择线下购买，购买时要注意宠物是否有检疫合格证明，以免购到已生病的宠物。在直播平台购物时，不要听从客服引导通过其他联系方式脱离平台私下交易，非平台交易会使得购物缺少一重保障。

充电器质量问题引发财物受损

基本案情

2024年1月，华先生向武进区消协西太湖分会投诉，称其购买了一辆电动车，其中充电器是由常州市武进区西湖街道某公司生产，使用过程中充电器频繁出现故障，导致家中电器线路被烧坏，致家中财物受损，诉求生产厂家赔偿损失。

处理过程及结果

收到投诉后，工作人员与投诉人联系了解情况。华先生表示充电器每次充电时就出现故障，家中的电器被烧坏。反映问题后厂家刚开始还派人上门查看，之后便没有回音，故来电投诉。工作人员与充电器生产厂家相关业务负责人取得联系并向其核实情况，该负责人表示公司未有答复是因为要排查华先生家中电器损坏是否为充电器质量问题引起，已联系经销商将涉案充电器送有关检测机构检测。后期该负责人反馈经检测已查明故障原因，系产品存在质量问题，充电时电压不稳、发热异常导致线路被烧坏。

经工作人员多次组织调解，双方就投诉人因充电器故障导致家中财物损坏一事达成和解：所有相关损毁物件及维修产生的损失折价合计4500元，由该公司向投诉人一次性支付。

消费提醒

消费过程中，消费者要保存好聊天记录、订单信息、支付信息、促销优惠截图等相关购物凭证，并向商家索要发票或者收据。在损害发生后及时保存证据，便于事后维权。

美容店“点穴”收费未全面告知

基本案情

2024年1月，周先生在某美容店消费时，服务员说他湿气重，建议他拔罐排毒，价格为68元。周先生一听价格不贵，就答应了，等到付账的时候却被告知是每个穴位68元，周先生共做了5个穴位，店员要求其支付340元。周先生觉得商家没有明码标价，自己被骗了，于是向武进区消协溧里分会投诉，要求美容店退款。

处理过程及结果

接到周先生的投诉后，工作人员前往涉诉美容店现场了解情况。美容店负责人向工作人员出示其店内价目表，价目表上明确标明有穴位排毒项目，原价是每个穴位198元，会员价是每个穴位68元。负责人解释，店员在给客人服务前，均会告知服务项目的价格，周先生所做项目除拔罐外，还要对每个穴位进行按摩。虽然周先生非会员，但为了拉拢顾客，店员给周先生的是会员价。当时的店员也辩称其在给周先生服务前，明确告知了周先生服务项目是按穴位个数收费，且和周先生确认了穴位数量。

周先生则对此提出质疑，表示穴位数量确实确认过，但没有人说明是按穴位个数收费，店员

也没有将价目表拿给他看，所以他被诱导了，并不知晓该项目最终要花费340元，不然他也不会选择做。双方各执一词，争执不下。工作人员指出，店方虽然在价目表上标明了项目是按穴位数量收费，但并未向消费者展示价目表，且在告知消费者价格过程中未明确指出消费者实际需要支付价格，导致消费者产生误解，从而引发纠纷。经调解，美容店最终退还周先生272元，双方达成和解。

消费提醒

美容美发行业从业人员故意隐瞒相关信息，误导客户超额消费的情况屡见不鲜，因此提醒广大消费者：

一、要理性对待广告宣传，切勿盲目消费。接受服务前应认真审查经营资质和范围，明确服务内容、价格，必要时应以书面形式确认。付款时注意审查收款对象，付款后立即要求对方出具正式的收款凭证，并保留好付款凭证。

二、如遭遇诱骗消费，应立即报警或向市场监管部门投诉，利用公安或市场监管部门的调查或协调明确实际经营主体，确定追偿对象，为进一步维权提供便利。

美容院免费服务需警惕

基本案情

2024年9月，消费者刘女士向武进区消协湖塘分会投诉，称其在某美容院进行免费体验后，商家向其收取1400元费用，其不认可，希望帮助协商退款。

处理过程及结果

接到刘女士的投诉后，工作人员第一时间联系该美容院负责人，调查核实情况。经了解，刘女士在逛街途中，遇到该美容院的促销活动，称新到店的顾客可以免费体验项目并赠送化妆品。听闻免费，刘女士遂进店体验。美容院负责人表示，由于刘女士在体验中额外使用了其他产品，所以需要支付产品的费用共计1400元。刘女士表示，工作人员并未事先向其说明还需要使用其他产品才能完成体验，如果知道的话，肯定当场就会拒绝。调解中，消协工作人员明确指出，消费者在

接受服务的时候享有知情权、自主选择权、公平交易权，经营者在提供服务的时候应该全面、真实、准确告知消费者服务内容、收费标准等相关情况，由消费者自主选择服务内容，不能够强制消费者消费。经调解，双方达成一致意见：美容院退还给刘女士1400元，刘女士对调解结果表示满意。

消费提醒

日常生活中，经营者为开展促销活动派发宣传传单，使消费者了解活动内容实属正常，但是宣传中所谓的“免费体验”等字眼需要引起警惕。作为消费者，在购物或接受服务时，要事先与经营者确认商品或服务的基本情况，以防落入消费陷阱。若要与经营者签订协议或合同，应仔细确认合同条款无误后再签字，并保留付款凭证等信息，避免在维权时缺乏有效证据。

KTV收取包厢清理费引矛盾

基本案情

2024年2月，武进区消协前黄分会接到马女士投诉，称其在武进区前黄镇某KTV唱歌时不慎打碎了一瓶酒，结果被收取200元包厢清理费，其认为不合理，因此投诉要求商家退还。

处理过程及结果

工作人员接到投诉后，前往商家核实情况。商家承认因消费者将酒瓶打碎而收取了200元包厢清理费，表示包厢清理费是明码标价，并向工作人员提供了收费价目表。工作人员查看了价目表，确实有包厢清理费的收费价格。工作人员向商家质询，是不是顾客消费后都要收取包厢清理费，还是达到何种程度才会收取清理费，商家

则表示会根据实际情况来判断，他们认为有必要就会向顾客收取清理费。工作人员指出，商家虽然将清理费明码标价，但是不能随意收费，消费者仅因打碎一瓶酒就被收取200元清理费过于严苛。经过工作人员多次调解，商家最终退还消费者200元，同时在收费清单上制定了合理的清理费收取条件。

消费提醒

KTV收取清理费在特定条件下是合法的，但必须确保收费合理、提前告知消费者，并且遵循透明和公平的收费标准。如果消费者认为收费不合理或存在其他违法行为，可以向相关部门投诉或采取法律手段维护自己的权益。