

区消保委发布年度消费维权典型案例

□记者 高佳敏 通讯员 乐将林 陈艳华

3.15是国际消费者权益日，区消保委近日发布2024年度定海区消费维权典型案例，涉及食品安全、质量、售后服务等方面，均属当前消费投诉的热点、难点问题。

统计数据显示，市市场监督管理局定海分局投诉举报处置中心在2024年度共接收并处置投诉举报3652件，同比增长24.81%。其中，投诉1572件(含ODR企业自办件89件)，同比减少6.87%，为消费者挽回经济损失87.73万元；举报2080件，同比增长68.01%。全年投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率均达100%，消费投诉调解成功率(按2024年度办结统计)攀升至72.83%，相较于2023年度增长了0.81个百分点，较全国平均水平高出近20个百分点。

去年受理的1221件消费投诉中，商品类投诉1000件，占总投诉量的81.90%；服务类投诉221件，占总投诉量的18.10%。商品类投诉主要涉及以下类型：食品470件、宠物及宠物用品151件、家居用品62件、交通工具56件、家用电器51件，涉及这五类商品的投诉共790件，占本类投诉的91.61%。

综合商品类和服务类的投诉受理情况来看，投诉量居前五位的依次为食品470件(占40.00%)、宠物及宠物用品151件(占12.85%)、餐饮和住宿服务98件(占8.09%)、家居用品62件(占5.28%)、交通工具56件(占4.77%)。

案例一：家装遇到短缺板材，该谁来承担？

去年3月初，家住定海的王先生准备给自己的新家安装各类柜子，于是向定海的某板材店预定制作橱柜、衣柜用的板材，并由商家负责制作安装，具体费用按实际柜子使用面积计算。其中橱柜每平方为280元，衣柜(包括其它柜子、床等)每平方为250元。其间，商家派工作人员实地测量后列出清单，橱柜面积为7.6平方米，房间衣柜及床面积为51平方米，客厅各柜子面积为22平方米，合计货款2万余元。到了3月底，板材店制作完成所有柜子后，细心的王先生却在测量后发现橱柜多算了1.5平方米，其它柜子也多算了4平方米，要求商家补差价。双方协商不下，王先生向区消保委进行投诉。

经调查发现，衣柜及其它柜子制作时的隐形部分王先生并未计算，该店人员当场指出具体部位，未发生板材短缺现象。但厨房间的1.5平方米板材确实存在短缺现象。经过协调，商家愿意补足差额部分500元，并免去部分的制作工费。对此协调结果，王先生表示接受。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利；第二十条规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。该板材店已涉嫌违法。

区消保委提醒，面对商家在制作家中柜子过程中的各环节较多、工艺复杂情况，要求消费者与商家事先签订合同时要仔细，最好写明双方的违约责任及承担风险，对于每笔计费清单要清楚，在复核查验时认真复查板材的质量、数量及制作工艺，发现问题及时与商家沟通，沟通不成可向有关部门咨询投诉。

案例二：超市缺斤短两 残障人士维权更难？

残障人士张先生患有听力和说话严重障碍。去年1月初，张先生到定海某超市购买二只大麻饼，标签上售价为25.6元/公斤，在未称重的情况下，商家收取了张先生25.6元。回家后，张先生发现大麻饼上标注净含量每包(只)450克，他认为超市如果按照斤两计费，应进行称重。随后，在与超市交涉中，由于自己与服务人员沟通问题，超市没有按照张先生的意愿退还部分差价货款进行处理，而是把标价牌换成了12.8元/包。张先生向区消保委进行投诉。

经调查发现，超市的行为存在过错，理应向张先生赔偿有关损失。在协调过程中，仔细的张先生还指出该超市其他部分商品存在未明码标价问题，对此该超市负责人表示虚心接受并改正。经区消保委工作人员协调，该超市同意赔偿张先生差价、通信及交通等有关费用50元。

根据《中华人民共和国价格法》第十三条规定，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。本案中的经营者在销售的商品上标注的商品信息和收费时的商品信息不一致，已经违反了相关法律规定，属于违法行为。

区消保委提醒，消费者在购买商品时，若发现问题，应向属地的价格监管部门或12345电话投诉或举报，维护自身合法权益，净化市场秩序。

案例三：热水器保修“长跑赛” 消费者何时能“冲线”？

三年前，毛女士在定海某电器公司购买了热水器，价格为999元，商家承诺保修期限为8年。后该热水器在使用过程中经常发生小故障，特别在去年11月份初，该热水器内胆发生渗水现象。经售后维修人员检查断定，此内胆渗水现象不能修复，建议毛女士向公司申请更换热水器，并把热水器拆下来送往公司总部。之后，该公司通知毛女士原型号热水器没有了，建议毛女士更换同品牌其他型号的水热水器，对

此毛女士表示接受，并支付了该新型号的水水器货款1500元。但因各种原因，毛女士原来的货款999元该公司一直未退，去年12月初，毛女士向区消保委进行投诉。

其间，该销售公司负责人表示货款可以退，只是办理该手续程序较复杂，已通知顾客可向上海总部的售后服务部门直接联系。毛女士表示已联系多次，认为总部与销售商存在相互推脱现象。经调查发现，毛女士的水水器符合换货条件，经销商有责任义务为其办理好有关手续，退还原来货款999元，经过5个工作日，毛女士终于收到了原来的热水器货款999元。

根据《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第二十六条之规定，“经营者按照三包规定承担更换责任的，应当免费为消费者调换同型号的商品。无同型号商品的，经营者应当根据消费者的要求予以退货，退货时不得收取折旧费、使用补偿费等任何费用。”该案中商家应履行退还货款的义务。

区消保委提醒，涉及保质期内的产品售后服务，消费者只需要向商品的售出商家进行交涉，售货的经营者是处理该次售后服务的第一责任人，不能把无法及时退款的责任退给上一家商家，消费者感到退款有难度时，要尽早向12345投诉，以便更好解决消费纠纷。

案例四：“清仓处理”沙发退货难 消费维权讨公道

去年6月底，唐女士听说定海某建材市场有家私价格很便宜在打折处理，于是就到该建材市场去探个究竟。到了市场后，发现该商户以“清仓降价处理”的方式出售库存的沙发及家私等商品。在挑选过程中，唐女士看中了一款真皮沙发。其间，该商户介绍，其在建材市场租赁的经营期限将到期，不想再经营，清仓处理库存及样品，价格一般为进价的一半。经过一番讨价还价，唐女士买下了一套价格为3600元的真皮沙发，商家负责送货到家。几天后，唐女士在家发现该套沙发表面有多处划痕及小洞，且皮质老化没有弹性。于是唐女士提出退货要求，被商家拒绝，唐女士向区消保委进行投诉。

经调查发现，商家以处理的方式销售该沙发，但没有向唐女士说明该沙发是处理品不包括售后服务内容，也没有销售凭证写明是处理品，商家应承担售后服务责任。考虑到退货的执行难度，经双方一番商量后，商家同意补偿给唐女士现金800元，唐女士表示接受。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求；第四十一条规定，消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

区消保委提示，面对该案情况，出现商品质量问题，在处理的过程中会经常出现无法调解或调解较难的情况，消费者在购买时应小心谨慎。

案例五：手机“重生”变“失忆” 消保委秒维权

去年11月18日，定海董女士向区消保委投诉称，其在定海某手机维修商家处重装手机系统时，商家承诺帮助转移照片等数据，期间商家收取300元费用。到家后董女士发现手机中原存储的图片等数据均丢失，随即联系商家要求恢复数据并赔偿损失，但是商家表示无责任，拒绝赔偿。董女士于是向区消保委投诉。

经调查发现，双方在维修过程中是否讲述保留手机内资料一事无法证实，但商家在重装手机系统之前，有责任告知消费者手机存储的数据资料可能丢失，并尽到提醒消费者备份数据资料的义务。无论消费者是否愿意备份，商家都具有告知义务，如果没有提醒，则属于工作疏忽。最终，双方达成一致意见，商家对董女士照片资料丢失予以赔偿。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。及第十八条规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。该案中手机修理服务经营者，在维修过程中造成消费者手机存储的相关资料丢失，理应承担相应赔偿义务。

区消保委提醒，涉及专业产品服务，在服务达成前，消费者一定要如实说明自己的服务需求，经营者也要及时从专业角度提醒消费者注意相关重要事项，以免双方产生消费纠纷。

案例六：黄金以旧换新 消费者更应擦亮眼睛

去年4月7日，来自定海的孙先生向区消保委投诉反映，其在定海某珠宝店购买黄金饰品时，商家正进行满减活动(买1000减50)，其间他拿了价值18667元的旧黄金以旧换新，又补差价4500元，新购买了价值23399元的黄金，但商家告知23399减18667后的金额才能参加满减活动，即以旧换新的部分不能参加满减活动，孙先生表示购买前商家未提前告知，要求23399元应全部参加满减活动。

经调查发现，双方主要对于以旧换新是否属于黄金购买满减活动的范围存在不同理解。鉴于一方面以旧换新和黄金新购确实存在不同，另一方面商家在经营过程中也存在未充分保障消费者的知情权和选择权，导致双方产生纠纷。经调解，最终双方取消了黄金以旧换新的交易，商家将消费者以旧换新的黄金(金额18767元)退回给消费者，消费者表示接受。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者在购买黄金饰品的过程中，是有权知晓黄金的纯度、克重以及手工费。

区消保委提醒，黄金首饰比较贵重，也有一定的保值作用，在购买黄金首饰和换款时，消费者务必要选择口碑较好、诚信度高的商家进行消费，同时要保留购买的凭证，了解售后服务、换款等规则，方便维权。商家在经营过程中，也要充分保障消费者的知情权、选择权等合法权利，对店内的消费规则要详细透明，诚信合法经营。

案例七：衣服干洗变了样 消费维权化纠纷

去年1月26日，卢女士到定海某干洗店干洗了一件衣服，支付干洗费58元。几天后，卢女士到干洗店取衣服时发现衣服样式“大变样”，现场就向该店提出赔偿要求，店方当即拒绝给予赔偿，卢女士向定海区消保委进行投诉。

第二天，区消保委工作人员组织双方当面进行协调处理。卢女士认为衣服正面局部由原来的褶皱造型变成光滑造型，衣服整体变了样，干洗店应承担赔偿责任，并明确赔偿金额为衣服价格的一半1000元。该干洗店负责人则认为，干洗店在干洗服务过程中并没有发生工作上的操作失误，衣服是否变形完全取决于衣服本身，并不要求卢女士出示相关证据，为此双方争论不休。

经调查后，根据《浙江省洗染服务消费纠纷处理办法》第九条规定，衣物洗后受到损坏，损坏程度较轻或不在明显部位，衣物仍可以穿着使用的，按衣物洗涤费用的1—10倍给予补偿。单件衣物补偿不超过1000元。衣物丢失或因损坏不能穿着使用的，按洗涤费的10—20倍给予补偿。单件衣物补偿金额不超过3000元。考虑到该件衣服还有穿用价值，经调解，干洗店同意赔偿给卢女士现金200元并赠送价值400元的洗衣券，消费者也同意了商家提出的解决方案。

区消保委提醒，衣物清洗服务中，消费者的贵重衣物一定要和商家进行议价洗涤，明确衣物价值、清洗费用、服务内容、理赔金额等。对容易变形、褪色的衣物要事先和商家明确，用特殊的处理方法进行处理，如果商家表示无法保证衣物的完整性，建议更换商家。取衣物时要仔细检查，看有无破损、变形、褪色和染色，如有异议应当面提出，并保存好相关证据便于维权。

案例八：家装套路多 消费者“踩坑”忙维权

2023年年底，张先生在定海某公司订购了一套地暖设备，费用近2万元，准备给位于新城的新家安装使用，去年3月该地暖设备基本安装完毕。在验收时，张先生发现该地暖设备使用的板材跟商家在微信上展示的不一样，商家则解释原来订购的地暖蘑菇板不宜使用，可能会对水管造成挤压等。同时张先生手机查询发现，安装的绿羽挤塑板和原来的蘑菇板价格相差每平方米30元左右，自家70平方米的地暖铺设“吃亏”了近2000元。于是张先生提出补差价2000元的要求，商家则表示以送家电礼品代替，无法接受的张先生向区消保委进行投诉。

经调查发现，商家存在违反双方约定的行为，虽然事出有因，但仍应当予以消费者补偿。由于双方在差价问题上看法不一，且板材市场价格有波动，最后经工作人员协调后双方同意由商家补偿给张先生差价1000元现金。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

区消保委提醒，消费者在选择地暖设备商家时要做好前期调查工作，了解对方资质

和能力。采购中要明确品牌、价格等事项约定，妥善保存预算报价单、现场图片或视频等材料，以便维权。

案例九：地板“陷阱”有多深？消保委来“填坑”

两年前，王先生到定海某品牌地板行购买了价值21000元的地板及辅料，准备给位于定海一小区的新家装修之用，该商家于同月底前安装好该批地板，并负责保养等服务。到同年9月，王先生发现家中的地板普遍有凹凸情况。其间，王先生与商家交涉多次，双方因解决方案产生分歧。到了去年7月，王先生向区消保委进行投诉。

经调查发现，王先生所购地板确实存在大面积凹陷现象。王先生认为是该批地板质量原因导致。该商家则表示可提供该批地板出厂的质保书及有关资料，并认为发生该现象的原因是多方面的，最可能的推测是舟山特殊的天气原因所造成。经多次调解，最终双方达成一致意见，由商家一次性退还王先生费用5000元，该款项履行完毕后，双方权利义务终结。为慎重起见，区消保委工作人员主张双方当事人向区法院申请司法裁定，最后区法院下达该案件的民事裁定书，明确了区消保委主持调解达成的调解协议有效。

根据《中华人民共和国产品质量法》第四十条规定，售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：(一)不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；(二)不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；(三)不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。销售者依照前款规定负责修理、更换、退货、赔偿损失后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供产品的其他销售者(以下简称供货者)的责任的，销售者有权向生产者、供货者追偿。销售者未按照第一款规定给予修理、更换、退货或者赔偿损失的，由市场监督管理部门责令改正。生产者之间，销售者之间，生产者与销售者之间订立的买卖合同、承揽合同有不同约定的，合同当事人按照合同约定执行。该案中的商家经过调解后，和消费者达成赔偿损失5000元。

区消保委提醒，地板的质保期与保修期是两个不同的概念。质保期是指地板在未安装前的质量保证时间，而保修期是指地板在使用过程中出现非人为问题时的维修时间。一般来说，地板的保修时间越长，对消费者来说越实惠。不同类型的地板其质保期限也有所不同。例如，实木复合地板的质保期限一般为十到十五年左右，具体取决于产品类型和类别。

案例十：1米8大床房“秒变”1米2标间 消保委协调维护旅游环境

去年9月初，家住徐州的刘先生在某平台上成功预订了9月6日的定海某宾馆，结果到达后1米8的大床房变成1米2的标房，虽然退了房，但让李先生感到委屈，当即向区消保委进行投诉。

刘先生认为，他在预订房间时明确写明1.8米1张大床房，价格为一晚九十元。当天他携朋友入住时被告知该大床房暂无，宾馆负责人推荐了一间1米5、1米2的标房，刘先生对此无法接受。随后，该宾馆负责人还提出若想住1米8大床房需另外加钱二十元的无理要求。该宾馆负责人认为，某平台上标明的大床房价格该宾馆不知晓也不认可，且房间价格产生浮动很正常，其提出的方案被顾客否定后，随即也同意了顾客退房要求，但却遭到投诉，也感到委屈。

调查期间，区消保委工作人员还了解到由于刘先生当时退房已过有效期，他还被平台扣去了38元的手续费，该宾馆也表示不予赔偿。其间，工作人员不断联系已回家的刘先生，并获取了刘先生在某平台上成功预订1.8米大床房间等内容的截图。经调解，最终双方达成和解意见，商家同意补偿刘先生退房手续费38元并作歉意。刘先生也对工作人员尽心维护当地良好旅游环境表示肯定。

根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条第二款规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意和理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则、第十条消费者享有公平交易的权利。

区消保委提醒，在日常生活中，看似普通的活动，如网购、订房、邮寄快递等，无论是口头约定还是签订书面协议，都会构成法律上的合同关系，对订立合同各方均具有约束力。合同各方应该按照合同约定履行各自的义务，不能随意变更和取消，否则有可能需要承担相应违约责任。

