

## 2024年度我区十大消费维权典型案例

游客因病退团  
经调解获部分退款

2024年10月10日,张女士向区文广旅体局反映,她于10月在我区某国际旅行社报了去日本的旅行团,并支付了10600元费用。然而,由于身体原因,张女士不得不接受手术治疗,导致无法按原定时间参加旅行团。她随即向旅行社提出退款要求,却被告知只能退还5000元,张女士对此表示不认可,希望获得全额退款。

区文广旅体局高度重视相关事件,迅速展开调查。经核实,因旅行社已预订的酒店食宿等费用无法追回,最初只能退还5000元。经工作人员多次与旅行社沟通,并向竺女士耐心解释,最终双方达成一致:旅行社向张女士退还6000元。

## 案例分析:

后疫情时代出境游升温,区文广旅体局提醒广大消费者,出游前应全面评估自身状况,同时,要求旅行社细化合同,遇到问题应积极挽回损失。

维权站点发挥调解作用  
化解人身损害纠纷

2024年10月26日,市民舒某向区市场监管局投诉,称在银泰城某餐厅用餐时其妻子因地面有水渍摔倒,经医院检查,手臂肩胛骨骨折,舒某向餐厅提出赔偿后无果,遂向市场监管部门寻求帮助。

接到投诉后,执法人员迅速展开调查,了解到银泰城消费维权点已介入纠纷调解,但因缺乏人身损害纠纷处理经验和法律政策支持,请求协助。执法人员查看现场和监控后,拟定方案:监管部门把控全局并提供法律支持,银泰城消费维权点负责调解。

执法人员对责任认定、赔偿标准等调解要点进行指导。舒先生依据医院诊断,要求餐厅一次性赔偿25000元,餐厅无法接受。执法人员和消费维权点工作人员经过近一个月努力沟通协调,双方达成一致,餐厅一次性赔偿舒先生12300元,纠纷圆满解决。

## 案例分析:

又一起纠纷成功解决,令人欣喜,尤其是在消费维权站点的不懈努力下得以化解,这正是设立维权站点的意义所在。银泰消费维权点工作人员反应迅速,事发即介入调解,安抚投诉人情绪,提出初步协商框架,为后续调解筑牢根基。

装修材料未按合同履行  
全力调解化纠纷

2024年7月,区市场监管局接到象山消费者投诉,称在我区一家公司定制81228元的柜子,要求柜体用新西兰枫木、柜门用北美樱桃木,可商家制作时背板和夹板用了三夹板,消费者要求“一赔三”,双方协商不成,请求处理。

执法人员迅速向消费者了解情况,得知双方签有81228元的衣柜定制合同,合同注明柜体为新西兰松木免漆柜。执法人员前往商家经营场所检查,确认是商家的生产厂商临时换木材,却未告知消费者,从而引发纠纷。经多次调解,商家最终赔偿消费者3万元(含差价),双方和解。

## 案例分析:

本案合同内容清晰,消费者诉求明确,商家违约担责。市场监管部门提醒消费者,大额消费务必签合同,详细列出各项要求;也提醒经营者,务必全面履行合同,如需变更条件,要提前征得消费者同意,避免纠纷。

过期住宿券引发争议  
积极调解促和解

2024年2月13日,鲁女士在入住我区某酒店时遇到了麻烦。她使用了一张截止到2019年12月31日的住房券,尽管券面已过期,但券上却有酒店工作人员之前注明的“可长期使用”字样,且工作人员曾告知她节假日均可使用。然而,在办理入住时,酒店以发放该券的工作人员已离职无法查证为由,拒绝承认该券的有效性。

接到投诉后,区文广旅体局迅速介入,多次调解化解分歧。最终,酒店方同意在2024年度,除法定节假日和周末以外的日期,为鲁女士提供一晚住宿,双方握手言和。

## 案例分析:

消费券、优惠券是平台和商家常用的促销手段,通常设有使用期限。此次事件提醒消费者,领取或购买优惠券时务必提前确认有效期,避免纠纷。同时,平台和商家也应做好提醒,履行承诺,全力保障消费者权益。

非法行医致人伤残  
赔偿45万元并被追究刑责

2024年2月21日,区卫生健康局接到毛女士投诉,称2022年3月其女儿在我区某美容店做水光针美容,出现所有针孔凹陷,要求卫健部门调查并协助赔偿。

接到投诉后,区卫生健康局立即展开调查,经查明:美容店经营者高某在未取得医师资格证书和医师执业证书的情况下擅自为吴某开展水光针注射美容,致其面部色素异常。经司法鉴定,认定高某的水光针注射美容行为与吴某的颌面部色素异常存在因果关系,吴某的损害后果为八级人体残疾。

区卫生健康局认为,水光针注射属于《医疗美容项目分级管理目录》美容皮肤科项目中的有创治疗项目,属于医疗美容服务活动范围。当事人的行为违反了《中华人民共和国医师法》第十三条第四款的规定,依据《最高人民法院关于审理非法行医刑事案件具体应用法律若干问题的解释》(法释〔2008〕5号)第二条第(一)项的规定,2024年5月7日以涉嫌非法行医罪将高某移送公安机关处理。2024年7月5日,宁波市医学会对高某的无证行医诊疗行为是否存在过错、过错与损害后果有无因果关系、责任程度及后果等级进行鉴定,鉴定报告结论为:参照《医疗事故分级标准(试行)》三级丙等医疗事故的认定原则,相当于三级丙等。

经调解,高某与吴某达成和解协议,除之前累计支付的107880元赔偿款外,高某再支付吴某赔偿款35万元,共计赔偿457880元,高某取得吴某的谅解。2024年10月29日,高某因非法行医罪,被判处有期徒刑一年,缓刑一年六个月,并处罚金5000元。

## 案例分析:

本案一起典型的非法行医致人伤残侵权案件。医疗美容本质上是医疗行为,需要一系列资质。根据《医疗机构管理条例》《中华人民共和国医师法》《医疗美容服务管理办法》的规定,医疗美容机构必须依法取得医疗机构执业许可证,从业医生必须依法取得医师资格证书、医师执业证书和美容主诊医师资格,在执业地点行医。

本案的发生折射出在消费升级的大背景下,医美市场需求旺盛,然而非法医美机构却野蛮生长,医美市场乱象丛生。涉案人员高某在完全不具备行医资质的情况下违法执业致人伤残,其情节严重构成犯罪的,依法被追究刑事责任受到严惩。

受害人所遭受的身心双重创伤,无疑敲响了一记沉重的警钟,警醒广大消费者在接受医疗美容服务时,切勿盲目跟风,务必对拟选择医疗机构的资质、条件等进行仔细甄别,选择正规合法的医疗机构,切实保障自身的生命健康与合法权益。

商家销售未检疫宠物  
退款加处罚

2024年3月,市民王先生向区农业农村局投诉,称其在我区某宠物店内购买到了未经检疫的宠物猫,希望农业部门协助退款。

收到投诉后,执法人员即刻赶往涉事宠物店检查。检查过程中,该宠物店无法提供销售给投诉人王先生的猫的动物检疫合格证明,涉嫌经营依法必须检疫却未经检疫的动物。经查,涉事宠物店以800元的价格将无动物检疫合格证明的猫销售给了投诉人王先生,该行为属于经营依法应当检疫而未经检疫动物的行为。经区农业农村局调解,王先生将猫退还给宠物店,并依据相关法规,对宠物店的违规行为作出了行政处罚,以维护市场秩序和消费者权益。

## 案例分析:

广大消费者在选购宠物时,务必审慎甄别,优先选择具备正规资质、信誉口碑良好的宠物销售机构,并主动索要宠物检疫合格证明,以此保障自身权益。同时,宠物销售机构也应严格遵循相关规定,规范销售流程,确保每一只售出的宠物来源合规、健康有证,共同维护宠物市场的良好秩序。

商家不履行合同  
消费者应及时维权

2024年8月,区商务局收到何女士的投诉,反映其在2023年8月下旬通过我区某汽车销售服务有限公司购买了某品牌新能源汽车(实际开具发票和交付车辆的,均为区外该品牌4S店),购买时商家承诺给予该车1次免费保养。2024年8月中旬,何女士前往该品牌4S店保养时,却被告知该车并无免费首保权益。何女士认为自己受到了欺骗,与购车商家沟通,要求履行之前免费保养的承诺,但未达成一致,后自费224元做了车辆保养。

区商务局工作人员及时联系商家和4S店了解情况,经询问并查看销售合同、保养规则及费用结算单等,证实何女士反映的情况属实。经过工作人员与4S店及商家多次沟通协调,最终商家同意履行承诺,全额赔偿了该笔保养费用。

## 案例分析:

当前,国家正在开展全方位举措的促消费活动,广大商家应牢牢把握这一黄金契机,以诚信为本,坚守承诺,多站在消费者的立场考量,切实保障消费者的合法权益,携手共创良好的消费环境。同时,消费者在购物时应保留好相关票据,在购销合同上将商品的详细信息和享有的权益明确记录,以便发生争议时提供维权依据。

预付卡退费被“卡”  
多部门护好消费者“钱袋子”

2024年7月,投诉人反映其于2024年3月在我区某美容院办理了美容会员卡套餐,后因效果不佳向商家多次提出退款未果,希望相关部门出面协商退还预付卡内余额。

在接到投诉后,区商务局联合区卫生健康局、区市场监管局对该美容院进行了联合执法检查,检查发现该美容院存在预付卡金额超过限额的问题,部分消费者办理的预付卡金额高达数千元,超过规定的限额,而投诉人通过分期方式向商家实际缴费19515元。

针对该美容院存在的预付卡超额问题,区商务局对商家发出责令整改通知书,并按照相关规定对商家进行约谈,要求商家切实履行法定责任。经约谈,商家表示愿意承担法定责任,并退还预付卡内余额。

## 案例分析:

根据《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第十条第二款的规定,企业法人提供的单张记名预付凭证金额不得超过五千元,单张不记名预付凭证金额不得超过一千元,其他企业对同一消费者提供的记名预付凭证金额不得超过二千元,单张不记名预付凭证金额不得超过五百元。

在此,区商务局提醒广大消费者,选择预付款服务时尽量选择一些规模较大、信誉较高的商家,注意查验商家的相关证照是否齐全,不要轻信商家口头承诺,尽量不要选择大额消费,消费后应要求经营者详细填写服务事项,一旦发生纠纷,可凭证据保护自己的权益。

会销骗局曝光  
老人消费需提高警惕

2024年1月5日,区市场监管局接到不少老年人的求助,称我区某家酒店内有人通过会销的形式向老年人推销酒品,这些老年人因一时冲动购买了相关酒品,现请求帮助退货退款。

接到线索后,执法人员迅速行动,第一时间对该会销场所开展突击检查。检查发现,该酒店二楼会议室内,江苏某酒厂产品的销售活动正在进行。会销组织人员通过免费发放鸡蛋、酒品以及福利券等手段,吸引了近100名老年消费者前来参会。经进一步了解,部分老年人在现场销售人员的推销下,已购买大量产品,并向执法人员表达了退货意愿。执法人员立即与活动举办方进行沟通协调,组织有退货意愿的老年人将已购产品带至现场,有序办理退货手续。经过调解,执法人员成功为多名消费者办理了退货退款,退款金额累计达20余万元,切实维护了消费者的合法权益。

## 案例分析:

部分会销活动存在虚假、夸大宣传的现象,广大消费者务必保持理性,仔细甄别,切勿盲目冲动消费。在消费前,一定要主动了解产品相关知识,做到心中有数后再做决策。此外,消费过程中请妥善留存发票、收据等消费凭证,一旦合法权益受到侵害,可直接与经营者协商解决;若协商无果,应第一时间拨打“12345”热线电话向相关部门反映,维护自身权益。

美容消费需谨慎  
宣传疗效不可信

2024年1月,消费者黄女士向区市场监管局投诉,称其在某家美容美发店被诱导消费,共计12000元,现要求退款。

接到黄女士投诉后,区市场监管局迅速展开调查。现场检查发现,该店铺一楼正常经营美发业务,二楼则提供美容服务。在二楼服务台显眼处,摆放着该店自行印刷的美容项目宣传册,用于向进店顾客宣传推广。宣传册内容问题突出,其中对腋下淋巴项目宣称“增强免疫力,增强心脏供血功能,改善淋巴结肿大”;“百步葫芦灸”项目声称能“治疗类风湿性关节炎、肩周炎、胃痛、神经衰弱、偏头痛”。经核实,这些内容均是经营者从互联网随意摘抄而来,并未对所宣传的功效进行任何验证。

上述行为涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》,执法人员当场固定证据,依法对该店进行立案调查。与此同时,为及时化解消费纠纷,执法人员积极组织调解,最终该店同意退回部分款项给黄女士。

## 案例分析:

市场监管部门郑重提醒各经营者,务必严格遵守相关法规,不得就商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等方面,进行任何虚假或易引人误解的商业宣传。与此同时,也提醒广大消费者,当有治疗疾病的需求时,一定要保持谨慎,选择具备医疗资质的正规场所,守护好自己的健康与财产安全。

通讯员 王伟君

