

## 2025年奉化区消费维权十大典型案例

通讯员 胡丹

为全面宣传消费者权益保护相关法律法规,提高消费者自我保护的意识和能力,引导消费者科学、合理、文明消费和依法、理性维权,共同营造安全放心消费环境,区消保委现发布2025年奉化区消费维权十大典型案例。

## 案例一

## 非法医美致人面部损伤,区卫生健康局依法予以行政处罚

2025年8月27日,区卫生健康局接到市民丁某投诉,称其于2022年7月20日在奉化某酒店接受张某某面部注射美容,导致毁容、肝硬化、身体严重不适,涉嫌非法行医。

接到投诉后,区卫生健康局立即介入展开调查。经查明:张某某于2022年7月20日在未取得《医师资格证书》和《医师执业证书》的情况下,擅自在奉化某酒店客房内为丁某开展面部注射医疗美容,致其面部残留疤痕,经司法鉴定为十级人体残疾。

办案期间,区卫生健康局邀请公安机关协助案件调查,并组织双方调解。丁某与张某某达成和解协议,共计赔偿38.1万元。同年12月,张某某因非法行医被区卫生健康局依法处以罚款8万元的行政处罚。

## 【案例评析】

当前医美市场乱象频发,部分机构和人员混淆医疗美容与生活美容的界限,以低价、便捷为诱饵开展非法医疗服务。本案通过明确面部注射等有创操作的医疗美容属性,向市场传递了“医疗美容需资质、无资质即违法”的明确信号,有助于规范医美行业准入秩序,净化医美消费环境。

## 案例三

## 美容消费踩坑?区市场监管局化解消费矛盾

2025年10月,陈先生投诉称其女儿在6月、7月、10月于某理发店做美容,包括头皮检测、除螨、点痣等项目,共花费8.28万元,事后以商家存在虚假宣传、诱导欺诈消费、未明码标价等问题,要求予以查处。

接到投诉后,区市场监管局执法人员对商家的经营场所进行检查,发现其二楼客厅摆放着价目表,消费者使用的护理产品确实标价80元/支,但其不能对使用的具体数量进行举证。另因间隔较久,无消费过程中的视频资料,仅凭一方口述无法认定商家存在虚假宣传的行为。在对会员卡申请表检查中,执法人员发现有多笔充值2000元以上的记录,经收银台电脑系统查询后确认上述充值属实,又得知区商务局在同年3月向其下达过宁波市单用途商业预付卡监管责令改正通知书,执法人员当即对现场检查情况拍照取证,撰写现场笔录。经调解,商家同意对剩余的套餐项目退款,共计6.6万元。

## 【案例评析】

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,单张不记名预付凭证金额不得超过五百元。

理发店、美容院一直以来都是预付式消费风险的高发地带,“办卡充值”本是一种良性互动,但起充往往伴随着虚假宣传、价格欺诈、强制或诱导消费(如“充得多送得多”“不充值就原价”“表演式推销”),甚至出现商家跑路。消费者要理性消费,同时,经营者也要提升守法意识。

## 案例五

## 商家未尽安全提醒义务致顾客摔伤,区市场监管局妥善化解争议

2024年11月,区市场监管局接到市民郭某投诉,称在当地“浙丰果美”水果店购物后离店时,因店员刚完成地面清洁未设置警示标识,导致其摔倒骨折,要求商家承担相应赔偿责任。区市场监管局立即开展调查,核实事件经过,并于2025年年初办结。

经调查,2024年11月12日,郭某在该店购买水果后行至门口区域时,因地面湿滑且无任何防滑提示措施摔倒。郭某就医后确诊为骶3椎体骨折,累计支付医疗费、药费等共计540元。调解过程中,商家承认未履行充分的安全保障义务,但表示消费者行走时未注意地面情况存在一定过失。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条关于经营者安全保障义务的规定,结合《民法典》第一千一百九十八条关于公共场所管理人责任条款,经区市场监管局三次调解,双方达成协议:商家一次性赔偿消费者医疗费、误工费、营养费等共计1500元,并承诺立即整改店内安全措施。

## 【案例评析】

公共场所经营者依法履行安全保障义务,是保护消费者合法权益的关键环节。本案中湿滑地面未设置警示标志,直接构成经营者未尽合理风险提示义务。区市场监管局通过柔性调解化解矛盾,既维护消费者合法权益,又督促经营者规范服务流程。

## 案例七

## 一氧化碳中毒敲响警钟,区市场监管局高效调解守护消费者权益

2025年11月6日,虞女士等一行5人在我区某餐厅包厢内用餐(打边炉),因通风问题,就餐后出现身体不适情况,随后前往医院就医,于次日发起投诉信访。

区市场监管局工作人员立即展开调查,经核实,该餐饮店包厢内使用炭锅且存在通风问题,并向就诊医院确认投诉人所称一氧化碳中毒(轻度)情况属实,且已进行高压氧仓治疗。根据以上调查情况,工作人员联系双方进行多次调解后达成一致:由被诉方一次性赔偿投诉人一行共计4.8万元。

## 【案例评析】

餐厅作为专业的餐饮服务提供者,将有明显安全隐患的炭锅置于通风不畅的包厢内,未能为消费者提供安全就餐环境,导致消费者出现一氧化碳中毒情况,存在过失。

## 案例九

## 职业技能培训虚假宣传,区法院依法判决退回报考培训费

2023年7月31日,原告张某某与被告厦门某教育科技有限公司签订《职业技能等级证书工艺美术品设计师高级技师(一级)学员服务协议》一份,协议约定由被告负责原告参加工艺美术品设计师一级(职业技能等级认定)的报名和培训,被告保证合同签订起1个月内考试,考试后2个月内下证,下证后4个月上网。被告承诺费用包括所有的材料(直至下证无任何增加费用),包考试通过。未在上述时间内通过,不下证不上网可退全款(报考费和培训费总计5500元)。后原告向被告支付了报考培训费5500元。2023年8月6日,原告通过被告提供的网址通过了线上考试,后被告员工通过微信发送给原告电子版证书,但事后原告多次要求被告提供证书原件并要求上网,被告未提供证书原件亦未上网,故原告向法院提起诉讼。2025年,法院经审理认为,被告厦门某教育科技有限公司未按合同约定履行证书上网的义务,判决被告退还报考培训费5500元。

## 【案例评析】

当前就业市场中,各类职业证书鱼龙混杂,一些培训机构利用就业焦虑诱导他人考证,通过夸大培训效果,误导消费者,损害学员利益。本案中厦门某教育培训公司以承诺“包过”诱导学员报名培训,而后续其承诺无法兑现损害消费者合法权益,依照《民法典》第五百七十七条的规定,“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”本案最终判决被告全额退回报考培训费。

## 案例二

## “治病”艾灸实为虚假宣传,区市场监管局提醒关爱老人须防养生陷阱

2025年6月,陈女士发现其母亲在某艾灸馆不仅购买了某品牌全营养配方食品,花费6000元,还累计消费了多款艾灸系列产品,共计9000余元。陈女士认为该馆在销售过程中存在夸大产品功效、虚假宣传的行为,致使其母亲被误导消费,遂向区市场监管局投诉举报。

经该局执法人员现场核查,发现该艾灸馆在经营过程中,通过组织播放特定视频的方式,向多名中老年顾客宣传其销售的产品具有疾病治疗功能。馆方无法对其宣传内容提供任何科学依据或证明材料。经立案调查,该馆的行为构成对其商品功能作虚假或引人误解的商业宣传。区市场监管局依法对其作出罚款4万元的行政处罚。同时,该艾灸馆对陈女士母亲及其他多名消费者所购商品进行退货退款处理。

## 【案例评析】

本案是一起典型的针对中老年群体的虚假宣传案件。消费者,尤其是中老年群体,应对宣称“包治百病”“替代药物”的保健品营销保持高度警惕。普通食品和保健品不具有疾病预防、治疗功能,身体不适时应及时就医。

## 案例四

## 老年游客境外购物遇纠纷,区文广旅体局高效调解护权益

2025年4月,仇某等3名老年游客参加由保险公司组织的越南芽庄出境旅游活动,行程中分别购买了价值1.998万元的乳胶床垫、2612元的翡翠挂件、5000元的珍珠项链,共计消费2.7592万元。返程后,老年游客因对商品品质不满,提出退货退款诉求,但经多次沟通未果。仇某等3名老年游客以未签订旅游合同、诱骗购物为由,向区文广旅体局投诉,要求退货退款并对相关单位予以行政处罚。

2025年5月,区文广旅体局接到投诉后,第一时间与老年游客取得联系,耐心细致询问购物经过及维权诉求,逐一核对行程单据、购物凭证、支付记录等相关材料,排查锁定组团社、境外购物场所及消费金额等关键信息。随后,执法人员启动全链条调查处置机制,第一时间约谈组团社、境外购物场所及消费金额等关键信息。随后,执法人员启动全链条调查处置机制,第一时间约谈组团社、境外购物场所及消费金额等关键信息。随后,执法人员启动全链条调查处置机制,第一时间约谈组团社、境外购物场所及消费金额等关键信息。

## 【案例评析】

依据《中华人民共和国旅游法》第三十五条的规定,旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。本案中,涉事老年游客因未仔细核对行程单,对行程内购物场所情况不知情。执法人员坚持依法维权、为民排忧解难原则,积极居中协调,妥善协助游客办理退货及退款事宜,切实保障老年旅游者合法权益。

## 案例六

## “挂驴头卖马肉”?区检察院建议让掺假商户依法受罚

2025年年初,某小吃店售卖的驴肉制品因口感异常被消费者投诉。经区市场监管局抽样检测,发现该店存在以马肉冒充驴肉的违法行为。调查显示,该店自2025年2月起长期将价格较低的马肉加工后,冒充或掺入驴肉制品中销售。至案发时,通过线下门店及线上外卖平台,累计销售额度达7万余元。

因涉案金额较大,案件移送公安机关立案侦查。店主经传唤后主动到案,如实供述并退缴全部违法所得。2025年9月,区检察院审查认为,店主行为虽涉嫌构成生产、销售伪劣产品罪,但综合考虑其具有自首、初犯、退赃且未造成消费者身体健康受损等情节,犯罪情节轻微,依法作出相对不起诉决定。

不起诉并不意味着不处罚。小吃店主利用马肉类食品原料制成驴肉火烧、驴肉汤对外销售,已违反《中华人民共和国食品安全法》中关于禁止生产经营掺假掺杂食品的相关规定,区检察院随即启动“行刑反向衔接”程序,于2025年10月24日向区市场监管局发出《检察建议书》,将本案移送该局处理。区市场监管局经调查后依法没收用于违法生产经营的马肉制品,并处罚款人民币5200元。

## 【案例评析】

食品安全关乎民生底线,法治守护不容缺位。对消费者而言,本案彰显了“违法必究、罚当其过”的司法态度,筑牢了公众对食品安全的信任基石。对经营主体而言,则树立了“诚信经营不可违、食品安全是红线”的鲜明导向,尤其为众多小微经营者敲响了警钟。

## 案例八

## 诱导消费引发退款纠纷,区商务局与区市场监管局联动调解挽回损失

消费者在某美容院充值超8年,其间,断续接受服务。近期因觉价格过高提出退款,卡内项目折现金额约3000元。商家以过期为由拒绝,但消费者指出“套盒”服务非一人专用,且2025年11月7日预约身体项目时商家未提过期,也未收到过期提醒,坚持要求折现退款。

区商务局与区市场监管局接到投诉后迅速联动调解,详细了解经过、审查证据、分析争议,耐心解释法规,引导双方互谅互让。经多轮协商,商家同意退款2000元,消费者认可。

## 【案例评析】

调解中,两部门发挥联动优势,成功引导双方协商一致。此案例既为消费者挽回损失,也警示商家诚信经营、维护消费者权益,同时提醒消费者长期消费时保持警惕,了解自身权益义务,避免纠纷。

## 案例十

## “冲动消费”定制产品3万余元,区市场监管局调解挽回部分损失

消费者在某服装店做美容服务时,在店员的推销下支付3.756万元购买了11件(3套内衣+2个胸托)定制塑身产品和45项配套服务。消费者穿着约一周后,因感觉闷热、不适等原因未再继续使用。时隔约半年后,消费者以购买时系冲动消费、价格过高、穿着不舒适为由,要求店家全额退款。店家则以产品为量身定制、已履行合同约定且无质量问题为由拒绝。双方协商未果,消费者于2025年12月20日向区市场监管局投诉,寻求帮助。

接到消费者投诉后,该局执法人员查验了双方签订的《产品订购协议》,并组织双方进行现场调解。本案争议焦点在于:在定制合同已履行完毕且无证据证明存在欺诈或质量问题的前提下,消费者因个人体验提出的退款诉求是否应得到支持。执法人员首先厘清法律底线,明确经营者无强制退款义务,进而从公平、诚信原则出发,阐释消费者处境及经营者的道义空间,最终引导经营者自愿让步,达成调解协议。经营者基于纠纷化解的考虑,同意向消费者退还部分款项,为消费者挽回经济损失1.2万元。

## 【案例评析】

本案属“高价非必需定制商品冲动消费后反悔”争议,涉及平衡经营者与消费者权益难题。执法人员并未简单因“无法定退款理由”而终止调解,也未因“无证据证明诱导”而完全偏向经营者。而是采取了“法理为基,情理为引,促进和解”的策略,对类似美容、健身、高端定制等领域的消费争议调处具有参考价值;对消费者理性购买高价定制商品具有警示作用,提示消费者应充分认知定制商品的风险。同时,提示经营者应关注可能产生的后续合理争议,通过完善合同条款、提供合理的售后解决方案等方式,提升服务品质,减少纠纷。