

民生关切

又是一年“3·15”，遇“星期宠”、遭“偷梁换柱”、陷“退款纠纷”怎么办？ 三起典型消费维权案这样判

记者 王佳 通讯员 张碧莹 郑施佳 桑妮

今年“3·15”国际消费者权益日的主题为“提升消费品质”。这不仅是对产品与服务品质的呼唤，更是对消费环境公平透明的期许。近日，宁波法院审结的三起案件，犹如三面棱镜，折射出当前消费领域的痛点，也为构建公平诚信的市场秩序标定了清晰的司法尺度。

“星期宠”的健康保障责任谁来担？

随着“宠物经济”持续升温，涉宠交易日益频繁。然而，由于宠物健康状况的隐蔽性，以及买卖双方掌握信息的不对称，消费者买到“星期宠”（指购买后一周左右发病或死亡）的现象时有发生。

消费者方先生（化名）花费1200元从一家宠物店购买了一只边牧宠物犬。双方协议中约定，购买后2天内若出现“细小”“狗瘟”可以换狗，2天后如生病则不退款。

购买次日，该犬只出现咳嗽、流涕等症状，经宠物医院检测呈冠状病毒阳性，遂持续治疗。购买后第5天，犬只被检测出细小病毒阳性。第8天，犬只死亡。方先生向该宠物店主张售后服务被拒绝，于是向高新区法院起诉，要求宠物店赔偿价款1200元及医药费2804元。

法院审理后认为，宠物店作为销售者，应当保证其销售的宠物具备健康的生理状态。法院结合犬细小病毒潜伏期一般为7天至14天、方先生所购犬只只出售后

时即已携带病毒，宠物店应当承担赔偿责任。最终法院判决支持了方先生的诉求。

“因宠物相关疾病潜伏期的特性，决定了商家必须在合理期限内承担不可推卸的健康保障责任。”高新区法院法官章琳琳表示，如商家为规避自身责任，单方拟定“质保期1天，逾期不退不换”等格式条款，不合理地缩短宠物健康保障的责任期限，在司法实践中将面临被实质审查并认定无效的风险，商家不能以此作为免责依据。

如果商家明知宠物患病、无检疫合格证，仍然隐瞒真实情况，虚假承诺“已经接种疫苗、身体健康”并继续售卖，导致消费者基于错误认识购买宠物，消费者可以以欺诈为由，请求人民法院对买卖合同予以撤销，商家应退还价款并按《消费者权益保护法》第五十五条之规定予以三倍赔偿，赔偿基数为宠物本身的购买价款。如因宠物疾病产生合理的医疗、检测等费用，法院可根据实际情况予以支持，但这些费用不计入三倍赔偿基数。

定制家具偷换低价板材 商家刻意隐瞒关键信息是否构成欺诈？

定制家具时，消费者选购的系高价板材，安装的却是低价板材，是否构成欺诈？近日，宁海法院审结的一起定作合同纠纷案给出了明确答案。

王女士（化名）为装修新房，向某家具定制商行订购全屋定制家具。双方签订合同，明确约定柜门材质为烤漆实木多层板材料，王女士当场支付定金5

万元。同年6月，王女士根据商家提供的样品选定材料。4个月后，王女士与男友李先生（化名）到店确认产品细节，后由李先生与商家重新签订合同。该份合同中，柜门材质被悄然变更为免漆实木多层板，其余约定与前一份合同一致，王女士随后支付尾款。

家具安装完毕后，经朋友提醒，王女士才发现家中柜门板材并非烤漆板，而是价格更低的免漆板。她前往商家询问，销售人员仍谎称使用的是烤漆板材。

王女士认为，自己虽不具备专业辨别板材的能力，但商家以低价板材冒充高价板材、收取高额费用，已构成欺诈，遂诉至法院，要求商家更换为烤漆板材，并承担“假一赔三”责任。

庭审中，商家辩称，板材系

舞蹈年卡上了三天课 预付的钱到底该怎么退？

去年8月，陈女士（化名）看中了一家培训机构的成人舞蹈课，当时正有优惠，原价5980元的年卡只需3980元。没有多想，她痛快付了款，签了合同。

可上了三天课后，陈女士对培训内容不满意，认为培训机构提供的服务存在严重违约，要求解除合同并退还剩余培训费。培训机构认为解除合同可以，但陈女士已经消费的三天课程必须按照年卡的原价进行抵扣。双方就退还培训费的金额协商无果，陈女士诉至镇海法院，要求解除合同，退还剩余的培训费3947.3元。

法院经过审理，支持了陈女士解除合同的请求，但判决退还的金额与她计算的不一样，判决退还预付款3034元。

法官指出，根据相关司法解释，消费者在预付式消费七日内可以无理由要求退款，这相当于

王女士自行挑选，且其男友已在第二份合同上签字确认。

法院审理认为，商家刻意隐瞒关键信息，利用信息不对称损害消费者知情权和选择权，已构成欺诈。

鉴于涉案板材客观上无法再进行烤漆工艺，为避免损失扩大，法院对王女士要求更换板材的诉求不予支持，最终判决商家就产品差价部分赔偿王女士三倍损失。

一审判决后，商家不服提起上诉，二审法院审理后判决，驳回上诉，维持原判。

在定制消费中，商家凭借专业优势，对材料工艺、可行性、价格差异、替代方案等核心信息负有主动、明确、全面的告知说明义务，不能以“消费者自行挑选”“亲属代为签字”为由免除法定告知责任。

给了消费者一个“冷静期”，允许消费者在接受服务后短期内解除合同。本案中，陈女士仅上课三天就提出解除，正是行使了这项合法权利。

而退款不是“简单减法”。法官解释，案件处理不仅要保护消费者合法权益，同时也应遵循公平原则。相关司法解释规定，预付式消费合同成立后，因消费者原因退还预付款，经营者向消费者提供折扣商品、服务或者向消费者赠送消费金额的，应当按商品或者服务打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。此规定避免了消费者利用优惠政策后不当解约，维护了经营者的合法利益和市场秩序。

具体到本案，陈女士因自身原因单方解除合同，故法院按照优惠前的正常价格计算其已实际接受服务的价款后，判令培训机构将剩余款项退还。



本周甬城天气“变脸” 晴雨来回切换

本报讯（记者孙肖）新的一周已然启幕。据市气象部门消息，本周宁波天气将上演“变脸”大戏，晴雨转换频繁。

具体来看，从今天开始，阳光准备“偷懒”，全市将切换至阴雨模式。预计3月18日至19日有一次中等强度降水过程，其余时段多以阴天为主。本周气温先降后升：19日至20日这两天比较冷，最低气温降至8℃左右，最高也只有12℃~15℃；从21日开始天气回暖，最低气温回升到10℃~12℃，最高能达到16℃~

19℃；需要留意的是24日气温又会小幅回落，最高气温再次降到12℃~15℃。早晚温差较大，建议灵活增减衣物。

值得一提的是，本周五将是“春分”节气和“龙抬头”传统节日相遇的日子。这种“双节合一”的现象并不多见，民间因此有“春分遇龙头，一年好收成”的说法。

此外，近期森林火险气象等级持续偏高，气象部门提醒市民注意森林防火和用火用电安全，防患于未然。

凡人星事

“小人书”里有“大时代”



吴建国正在整理小人书。（王博 摄）

记者 王博 通讯员 王薇

62岁的吴建国，收藏小人书已有30多年。如今，他的小人书收藏量已达3万册。

童年时第一次接触小人书，吴建国就一发不可收地爱上了这种图书。他把过年的压岁钱、平日常省下的零花钱一点点攒下，全用来购买心爱的小人书。20来岁时，他跟随宁波知名书法家李羨唐学习书法，老师“书画不分家”的理念深深影响了他。

他对小人书极为珍视，每次整理、翻阅时，都要戴上纯棉白手套，轻拿轻放，生怕手汗损伤那脆弱的泛黄老纸张。

考虑到小人书怕潮、怕紫外线照射，吴建国特意购置了一套高层住房，精心将其打造成专属的小人书“天一阁”。

他还联系工厂，为小人书量身定制透明塑料保护袋，密封防尘、防潮防损；珍贵稀有的版本，再额外配上硬壳书套。

退休之后，吴建国把更多时间和精力投入到文化分享与公益传承，不仅守好自己的藏书，更

把这份热爱分享给更多人。

他专门整理出2000多本红色题材小人书，精心策划主题书展，免费向辖区学生、居民开放，让大家在老网页里重温历史、感悟家国情怀。

自家的“天一阁”，被打造成开放式图书馆，无论是学校借阅、书友交流还是孩子上门看书，他都热情接待。

因为共同的爱好，他身边聚集了一群藏友。平日里，大家互换藏品、交流心得、分享收书线索，联合举办书展交流活动。他们不追歌星影星，反倒常常远赴北京、湖南等地，专程参加小人书创作者与绘画家的分享活动。

谈及多年坚守，吴建国的儿子吴昊堃坦言：“父亲做的这些从来不是为了钱，只是发自内心的热爱。如今，这份热爱慢慢变成了他放不下的责任。”

“小人书只是一种形式、一个载体，真正珍贵的，是藏在书页里的历史、文化与精神瑰宝。希望把这份美好传给下一代，让更多人在书香里受益、在故事中成长。”吴建国说。

网购“纯银链” 实为“不锈钢”

记者 方琴 钟海雄 通讯员 陈艳雯

近日，有两名市民拨打本报热线电话81850000，希望通过专业的检验机构，验一验所购银饰品的真假及成色。

吴女士带来的是10年前在云南旅游时购入的一条银腰带，重量有568克。“当时被腰带的独特设计吸引，一冲动花了1万多元买下。最近银价波动较大，我就想确定腰带究竟是不是纯银材质。”吴女士说。

另一名市民带来的是条网购银色项链。“当时这条项链标注为‘纯银链’，价格也很便宜。”该市民说。

在本报记者牵线下，两名市民携银饰品前往浙江省贵金属及珠宝玉石首饰质量监督检验中心（宁波市质检院黄金珠宝检测中心）做无损检测。

检测首先是看外观。“你看，腰带的其中一块刻有‘S990’字样。”工作人员解释，正规厂家生产的银饰必须有类似标识。接着，她把吴女士的腰带放进X射线荧光光谱仪，检测样品不同点位的银含量。检测结果显示，吴女士持有的这条银腰带表面“银含量99.12%”。

另一件样品的测试结果则让人大跌眼镜，显示以铁、镍、铬材料为主，即市场上俗称的“不锈钢”。这条网购的“银链子”，银含量为“0”。

现场，有一名市民拿来一个银盘做检测。“盘子是别人送我的。”该市民说。结果显示，该银盘材质以铜锌为主。

银制品该如何辨别真假？

宁波市质检院黄金珠宝检测中心工程师宋晓淳为市民作科普：正规银饰必须刻有清晰、规范的永久性标识，以体现其纯度。常见的标识包括S925（含银量92.5%）、S990（足银，含银量99%）、S999（足银999，含银量99.9%）、S9999（足银9999，含银量99.99%）。若银饰无标识或标识模糊，消费者需高度警惕。

此外，足银饰品的市场价格相对透明，消费者千万不要贪便宜，白银和黄金一样是有国际公开牌价的，如果购买的足银饰品银价明显低于当天的国家公开价，基本不可能为真的足银饰品。

宋晓淳提醒，市民若对家中的贵金属存在疑虑，可以选择具备资质的第三方检验机构送检，此类机构的检测结果具有权威性和法律效力，能为消费维权提供支撑。



银腰带。（方琴 摄）

网购的低价项链成分以铁、镍为主。（方琴 摄）

元素	最大值	最小值	平均值	标准偏差
Fe	84.96	0.70	84.96	0.00
Co	0.70	0.70	0.70	0.00
Ni	13.68	13.68	13.68	0.00
Cu	0.58	0.58	0.58	0.00
Zn	0.07	0.07	0.07	0.00
Ru	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Rh	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Pd	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Ag	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Os	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Ir	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Pt	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
Au	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000

关于月湖东区文旅空间焕新项目 公开选定评估机构的公告

为保障月湖东区文旅空间焕新项目（紫金巷34号、35号、36号〔林宅后进〕、平安巷6号〔林宅后进〕、三支街25号〔林宅后进〕、三支街48号、54号、62号）的房屋收购工作顺利进行，维护收购对象的合法权益，根据《宁波市秀水街、伏跗室永寿街历史文化街区房屋处理实施办法》等文件的有关规定，拟公开选定上述项目的房屋收购评估机构。现将有关事项公告如下：

一、房屋收购评估内容

月湖东区文旅空间焕新项目的房屋、装修、附属物、旧房拆除费用（含零星工程施工）、停产停业损失、工业用房一次性搬迁和临时安置费及安置房等。月湖东区文旅空间焕新项目涉及房屋收购总建筑面积约1100平方米，房屋处置总户数约13户。

二、报名条件

（一）评估机构列入2025年度宁波市房屋征收评估机构名录的；
（二）评估机构资质等级为二级及以上的；
（三）评估机构无不良信用记录的；
（四）报名的房地产评估机构，需自行联系一家具备设施设备评估资质的评估机构（双方需签订书面合作协议）一并参与报名并提供相关材料。

三、报名材料

（一）项目评估申请书及工作实施方案；
（二）房地产评估机构资质证书和设施设备评估公司资质证书；
（三）企业法人营业执照副本；
（四）单位法定代表人证明书及法定代表人身份证明复印件加盖公章（如法定代表人到场的，带身份证明原件）；

（五）专职注册房地产估价师证明；
（六）单位授权委托书、受托人身份证明；
以上材料均需提供原件、复印件（加盖单位公章）。

四、评估机构选定方式

（一）宁波市海曙区月湖街道房屋征收（拆迁）办公室按照评估机构申报条件对报名的房屋处置评估机构进行审核，并提前3日公告投票的时间、地点及候选评估机构名单。

（二）项目实施单位负责组织房屋所有权人和符合条件的承租人对报名参加评估的各评估机构进行投票，按照少数服从多数的原则通过投票选定项目的评估机构，投票选定过程及结果由公证机构进行公证。

五、评估收费标准

参照《宁波市住房和城乡建设委员会关于下发〈实施宁波市国有土地上房屋征收与补偿办法的若干意见〉的通知》（甬建发〔2015〕75号）第十四条，上述月湖东区文旅空间焕新项目涉及的处置房屋价值、产权调换房屋价值评估费用，按照评估价值的3%下浮10%比例确定。非住宅房屋停产停业损失、重大设施搬迁损失、工业用房一次性搬迁和临时安置费等评估费用，按照评估价值的1%下浮10%比例确定。

六、报名时间和地点

（一）报名时间：2026年3月19日
上午8:30-11:00
下午2:00-5:00
（二）报名地点：海曙区紫金巷28号
联系人：沈老师；联系方式：87118236
宁波市海曙区月湖街道房屋征收（拆迁）办公室
2026年3月16日