

关注315

今年“3·15”消费者权益日的主题为“提升消费品质”。宁波都市报系联合宁波市消保委开展“3·15”专题报道,共同营造宁波高品质的消费环境。我们将关注时下消费热点,解析具体案例,总结经验做法,维护消费者合法权益,共同营造良好的消费环境。

数万元购买的“保健品”能退吗?

这两起老年消费纠纷调解案例值得大家关注

随着消费水平提高,不少老年消费者会购买“保健类”“养生类”的高价格产品。如果遇到消费纠纷,该如何妥善处理?



岑女士母亲购买的床垫、手链等用品。通讯员供图

1 95000元的产品退了67000元

市民岑女士投诉称,其母亲于去年底在慈溪市附海镇一专卖店购买了床垫、手链等用品,共消费95000元。岑女士认为,商家在介绍产品时故意夸大宣传产品功效,误导消费者相信相关产品可以改善身体健康、治疗相关疾病,且相关产品定价远超市场价。岑女士要求商家全额退款。

商家表示,相关产品已经使用,且有一款是定制的,无法满足全额退货条件,只能退部分款项。

双方未能达成一致意见,岑女士向慈溪市消保委附海消保分会提出调解诉求。

工作人员现场检查确认,商家销售的床垫所具有的“负离子、远红外、抑菌防螨”等功能均有检验报告支撑,商家店内明示“本公司产品不能代替医疗器械

及药物,切勿延误就医”的温馨提示,也未发现宣传治疗功效的行为。

商家表示,因为老人已经使用过直接和人体接触的产品,且床垫是按照尺寸定制的,严重影响了产品的二次销售,只能打折回收,退款约50000元。

双方意见存在分歧,未能达成调解协议。工作人员待双方冷静后找到岑女士家人,耐心疏导劝解,指出老人自愿购买和影响二次销售的事实,说明利害关系,建议适当降低赔偿金额。同时联系商家,要求其向上游产品供应商申请,适当提高赔偿金额,避免后续纠纷。

最终,投诉人将所有商品退还,商家退还了67000元,双方达成并履行调解协议。

●点评

调解中,工作人员依法依规不偏倚、柔性施策重实效、主动作为解矛盾,避免了纠纷升级。

2 23800元的过期产品能退吗?

不久前,黄女士向海曙区白云市场监管所投诉称,其2022年在宁波某健康管理有限公司购买了一台售价23800元的多功能健康器,近期使用时突发短路并散发焦糊气味,存在严重安全隐患。

黄女士认为,该产品质量不合格,拒绝商家提出的换新方案,要求全额退货退款。

经市场监管部门调查核实,该多功能健康器为普通民用产品,并非医疗器械,其标注的保质期为2年,至投诉时已过保质期。

考虑到该产品的名称带有“多功能健康”字样,且售价偏高,市场监管人员敏锐察觉到该产品销售模式可能涉嫌针对老年人的“会销”行为,随即从办案角度拓展调查维度,不仅核查产品质量与宣传情况,更深挖商家销售渠道、推

广方式等信息,进一步固定相关线索。

调查发现,商家在销售过程中存在两大违规行为:一是通过暗示、夸大等方式宣传该产品具备保健及医疗相关功能,与产品实际属性不符,涉嫌虚假宣传;二是未能提供该产品的相关进货查验资料,违反商品经营进货查验管理规定。

白云市场监管所结合产品质量安全隐患、商家违规事实,疑似涉及老年人“会销”线索及消费者实际权益受损情况,组织双方多次调解。最终,被投诉方同意向黄女士退还货款7000元。

市场监管部门对商家进行了行政合规指导,让其发布自愿退货退款的公告,凡是在此店购买过同类产品的,可以进行退货退款处理。

●点评

本案例从产品质量维权角度看,虽然产品已过保质期,但消费者仍享有对产品质量的基本诉求权。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,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。本案中产品出现短路、散发焦味等安全隐患,即便过保,商家也需就产品潜在质量缺陷承担相应责任,而非完全免责。

对于此案,市场监管人员的多角度考量成为维权关键。“多功能健康器”这类名称

易误导老年人,且高价定位符合老年人“会销”产品的常见特征,监管人员通过调查,既核查了商家违规行为,也锁定了疑似“会销”的线索,为调解维权提供了更充分的支撑。

商家将普通民用产品虚假宣传为具有保健、医疗功能,属于误导消费者的欺诈行为,违反《中华人民共和国广告法》;未履行进货查验义务、未留存进货资料,违反《中华人民共和国产品质量法》,双重违规行为为理应承担相应责任。

记者 毛雷君
通讯员 华银峰 马祺 伊政豪

提醒

市场监管部门提醒消费者尤其是老年消费群体,在购买“健康类”产品时,需警惕过高定价与夸大宣传,明确区分普通民用产品与医疗器械的区别,留存好购买凭证及相关资料;若产品出现安全隐患,即便过保也可向监管部门投诉。

市场监管部门还警示经营者,不得利用“会销”等模式误导老年人消费,必须如实宣传商品功能,严格履行进货查验义务,留存完整进货资料,坚守诚信经营底线,切实保障消费者合法权益。

消保委工作人员提醒,老年人要加强自我学习,建议通过社区等相关机构组织的科普宣传,学习常见的消费陷阱(如假冒伪劣产品、虚假宣传等),增强自我防范意识。作为子女,平时要多关心老人,对于大额消费支出,最好有确认环节,避免因信息不对称等遭受损失。

征集

即日起,您可以通过宁波晚报官方微信发帖留言(关注宁波晚报官微,后台私信留言“爆料”,即可进入信息填写通道),或直接拨打宁波晚报热线电话87777777,提供维权线索,本报记者将及时跟进。

分类信息 联系人:姚老师 87682086 截稿时间:工作日当天16:00
13884469746 (微信同号)

《宁波晚报》分类广告,承接遗失、声明、公告、商务等信息。

●宁波市镇海区骆驼大陶菜店
遗失公章一枚,编号:3302110065300,声明作废

●遗失宁波市殡仪馆骨灰寄存证,死者姓名:林小徐,存放位置:2架2000号,声明作废

●宁波市镇海宇立针织服装厂
遗失营业执照正、副本,统一社会信用代码:91330211756282511D,核发日期:2003年12月24日,声明作废

●浙江甬阅信息科技有限公司
遗失公章一枚,编号33020310222134,声明作废

●宁波市北仑区小港街道红联村社区组织服务中心遗失民办非企业单位登记证书正副本,统一社会信用代码:52330206MJ8993835X,声明作废

启事
无名老人,男,约82岁,由大桥派出所于2026年1月13日送往奉化区人民医院就诊,2026年3月8日抢救无效死亡,有了解该人员身份信息的请与奉化区救助管理站联系。0574-88501027。

