

标称11寸大屏学习机,可视屏幕仅9寸,被判“退一赔三”

2025年十大消费维权诉讼案例发布

关注315

司法审判是保障消费者权益的最终途径,也是构建公平有序市场秩序的法治基石。宁波市中级人民法院与宁波市消保委联合发布2025年十大消费维权诉讼案例。这些案例以判促治,不仅实现对个体权利的救济,更为同类纠纷提供裁判指引,督促商家诚信合规经营,引导消费者理性依法维权。

关键词:学习机

案例一: 混淆屏幕尺寸误导消费 构成欺诈需“退一赔三”

2025年1月,张某网购一台标称“11寸大屏”学习机,收货后发现可视屏幕仅9寸。商家辩称尺寸含边框非可视区域,一审法院未认定欺诈。宁波中院二审认为,产品说明书标明显示屏为7寸-9寸,商家明知但未明确说明,却以边框尺寸混淆宣传,误导消费者构成欺诈,判令退货退款806元,并承担三倍赔偿。本案明确电子产品屏幕尺寸应为可视区域对角线长度,为同类纠纷提供裁判指引。

关键词:商品房消费

案例二: 精装房“瓷砖”变“墙布” 群体诉讼促和解

2025年3月,茅某等65户购房者发现,所购精装房次卧卫生间台盆两侧未按约定用冠珠牌瓷砖,被置业公司擅自换成墙布,交涉无果后起诉。海曙法院认定单方变更装修材质构成违约,采用“分类调解+示范判决”机制,促成59户和解,对剩余6户依法判决赔偿3500元,判决结果得到二审维持。置业公司据此主动向未涉诉的300余户购房者提供分类处理方案,避免同类案件重复诉讼。

关键词:预付式消费欺诈

案例三: 误导办理预付卡 构成欺诈需“退一赔三”

2025年7月,付某某为孩子报名培训课,要求周五晚上上课,商家当场同意却未履约排课,后继提出“2课时抵1课时”的变相增加课程消耗方案,并拒绝退费。北仑法院审理认为,商家明知无法履约仍虚假承诺,诱使付费构成欺诈,判决退还396元课程费并赔偿三倍损失1188元。本案明确预付式消费虚假承诺属于欺诈,有力规范培训行业经营行为。

关键词:外卖食品安全

案例四: 外卖即时配送场景下食品安全纠纷应明确责任

2025年10月24日,赵某在美团订餐,外卖送达34分钟内发现米饭有异物遂拍照反馈,商家要求其提供监控视频“自证清白”。鄞州法院审理认为,赵某尽到合理举证义务,要求其全程监控餐食状态不具备现实可行性,违背举证责任分配的公平法理。但商家赔偿责任的轻重需结合过错程度、损害后果综合判定,因赵某无健康受损,商家亦非明知食品不合格仍故意售卖,判决退还餐费10.90元并赔偿400元。该案合理分配即时配送场景下的举证责任,既维护食品安全底线,又兼顾小微企业经营实际,避免过度赔偿造成不合理负担。

关键词:经营者变更

案例五: 个体工商户原经营者 应对门店转让前的消费者承担责任

孟某在谈某某经营美容馆期间预付6574元,后门店转让给徐某某并注销,导致余款4660元无法正常使用。2025年7月,谈某某以店铺已转让为由拒绝担责。鄞州法院审理认为,根据《促进个体工商户发展条例》规定,个体工商户转让前的债权债务应由原经营者承担,谈某某系孟某付款期间经营者,为退款义务责任主体,应对转让前的债权债务作出妥善处理,判决其退还剩余预付款4660元并支付利息。

关键词:代驾服务

案例六: 代驾服务中发生交通事故 赔偿责任应由代驾公司承担

2023年12月,某平台注册代驾司机刘某受平台派单,为周某提供代驾时发生事故并负全责,致车辆损失22.74万元。周某车辆投保公司赔付后,就平台投保代驾责任险10%免赔部分进行代位求偿,2025年1月诉至鄞州法院。法院审理认为,刘某接受平台管理、订单由系统指派、费用由公司定价并提成,双方构成雇佣关系。依据《中华人民共和国民法典》规定,雇员履职致人损害应由用人单位担责,遂判决运营平台的代驾公司赔偿剩余损失2.27万元。本案厘清了代驾司机与平台的法律关系,确定赔偿责任主体,依法保护代驾司机合法权益。

关键词:职业技能培训包过退费

案例七: 主要义务未履行 导致职业技能培训合同目的落空构成根本违约

张某某与教育公司签订职业技能培训协议,约定对方负责报名培训,保证考试、下证、上国网时间,未达要求退全款。张某某通过线上考试并收到电子版证书,但对方始终未履行上国网承诺。奉化法院审理查明,被告未履行证

关键词:知假买假

案例八: 以牟利为目的知假买假 不适用惩罚性赔偿金

朱某39天购买酵素梅6250粒,自行委托检测检出酚酞,主张退一赔十。2025年2月,余姚法院经审理查明,涉案产品有毒有害,买卖合同无效,商家应退还货款4463.07元。但朱某购买的酵素梅数量远超保质期内合理食用量,够个人食用约17年,超出合理生活消费需要,且有多起同类索赔诉讼,具有“知假买假”牟利的主观故意,依法不支持十倍惩罚性赔偿。

关键词:定制消费

案例九: 商家应就定制材料、工艺 向消费者履行明确说明义务

王女士订购全屋定制柜,约定柜门为烤漆实木多层板,商家在其男友代签的合同中擅自变更为免漆板,且未告知两种材料工艺差异及显著价差。宁海法院经审理认为,商家未履行材料、工艺、价差的明确告知义务,以低价材料替换高价板材构成欺诈,考虑家具不影响使用,驳回调换安装诉请,判决商家承担三倍赔偿。商家不服一审判决提起上诉,宁波中院维持原判。

关键词:宠物活体买卖

案例十: “星期狗”买回就病 消费者索赔获支持

2025年1月3日,李某花1200元购买边牧犬,约定2天内出现细小、狗瘟可换狗。次日犬只发病,冠状病毒阳性,1月8日检出细小病毒,1月11日死亡,花费医疗费2804元。高新区法院审理认为,犬细小病毒潜伏期一般为7天-14天,结合发病时间,可认定出售时已带病,商家应承担赔偿责任,判决赔偿购犬款与医药费。该案明确宠物商家负有健康保障义务,格式条款缩短责任期限面临实质审查被认定无效的风险。

记者 毛雷君 通讯员 龚颖

