

我市消保委发布2023年消费维权十大案例

■庄奕 王辉

今年“3·15”的主题是“激发消费活力”。市消保委发布2023年度消费维权十大典型案例，积极营造和谐消费环境，让市民放心、舒心、安心消费。

案例一

美容项目价不明，误导消费应退款

2023年1月，姚女士向消协投诉，称其在我市一美容院办理了售价1.2万元的面部抗衰美容套餐项目，说好可以做5次。等她第二次去时，商家告知该套餐只包含面部五个部位的一次抗衰服务。姚女士要求退款。后经反复调解，美容院退还1万元。

消费提示：经营者不得利用虚假或使人误解的价格手段，诱骗消费者与其进行交易。如果经营者这样做，就违反了市场公平竞争秩序，严重的将受到行政处罚。

案例二

患病疯狂购物，退货遭到拒绝

贾女士的女儿小李患有精神疾病。2023年4月发病期间，她用信用卡透支消费7600元，买了一堆不合身也不会穿的衣服。贾女士要求商家退货退款，但商家以清仓销售不退不换为由拒绝。经消协工作人员核实，小李当时确实复发精神疾病，为行为能力有瑕疵的消费者。经多次协商调解，商家将不影响二次销售的服饰全额退款。

消费提示：精神疾病患者发病期间为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，其从事的交易行为无效或效力待定。经营者遇到行为举止明显不正常的消费者，应多询问确认消费者的情况。一手交钱一手交货的买卖不一定有效。

案例三

充电宝好借难还，强制搭售系违法

2023年国庆节后，30多位西安消费者致电我市消协，称他们在当地酒吧租用了由常州一公司定制开发的共享充电宝，99元押金变成了会员服务，还莫名其妙地购买了包月服务。他们要求退费，无果后投诉。经调解，该公司立即解除了包月服务，退还押金，并在充电宝手机操作界面增加使用方法和解约方式，采用加粗字体提醒，同时延长在线客服服务时间，避免或减少今后发生同类消费纠纷。

消费提示：经营者向消费者提供商品或者服务，不得设置不利于消费者的格式条款，不得强制交易。

案例四

购买打折样机，遭遇售后难题

去年3月，刘先生花1000元买了一台65寸液晶电视样机，使用不到两个月就出现质量问题。商家查看后表示无法维修，必须更换新机，需补差价2000元。商家表示，样机不适用三包服务，不退也不换。消协工作人员耐心解释，告知商家样机也同样适用国家三包规定。最终，商家免费为刘先生更换了一台同型号的样机。

消费提示：样机和新机一样，同样适用国家三包规定。根据《部分商品修理更换退货责任规定》，在三包有效期内修理两次仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品。

案例五

扫码点餐“图过其实”，虚假宣传应予整改

2023年11月中旬，曹先生向消协投诉，称其在新北区一餐饮店扫码点单，“手抓羊腿”的图片上明明有2个，上餐时却只有1个。经消协调查，该菜品大份是300克，小份是150克，餐饮店按照斤两上个数，图片有时会与实物不符。消协认为，商家的行为涉嫌虚假宣传，误导消费者。经调解，商家同意整改，羊腿统一按照小份出售，同时在图片上标明羊腿个数。

消费提示：经营者在平台设置扫码点单时，应该提供符合实际的图片，并标注数量以减少分歧，避免误导消费者。

案例六

“好评返现”是违法，虚假宣传应处罚

2023年9月，周先生向常州经开区市场监管局举报，称当地一淘宝店向其寄送的商品中附赠“好评返现”卡，提交好评可得5元红包。常州经开区市场监管局立即展开调查，核实后依法处罚了相关商家。

消费提示：虚假刷单、虚假炒信，违背了消费者购物评价的本意，会对其他消费者产生误导，也破坏了市场公平竞争秩序。

案例七

加装电池系违法，安全底线要遵守

2023年7月，吴先生购买了一辆品牌电动自行车，他认为4块电池不够用，要求商家加装2块，遭到拒绝后向消协投诉。经消协核实，该款电动自行车出厂标配4块电池，加装电池涉及车辆的电线电缆、电动机、刹车片等关键组件，会产生重大安全隐患。商家知道改装是违法行为，拒绝了消费者的无理要求。消

协工作人员对经营者的行为予以肯定，对该消费者作出解释的同时对其进行了安全教育。

消费提示：经营者要恪守法律规定，不得改装电动自行车，消费者也要遵守安全底线，不得私自改装，更不能驾驶改装的电动自行车。

案例八

“再来一瓶”遭拒，消协“撑腰”兑奖

刘先生在新北区一便利店花5.5元买了一瓶饮料，打开罐盖后发现中了“一元乐享”，可再花一元购买同款饮料。刘先生要求现场兑奖，但店主要求刘先生自行与该品牌饮料厂家联系。交涉无果后，刘先生向消协投诉。消协认为，便利店应该按照约定履行兑换义务，商家也认识到自身问题，同意将一瓶同品牌饮料兑现给消费者，并赔礼道歉。

消费提示：类似“再来一瓶”的促销活动，充分运用了营销学上的“合理化烟幕”理论，也就是商家用一些看似“亏本”的手段，让消费者认为划算而去购买，从而实现盈利。如果有奖不能兑，“合理性烟幕”就会变成“合理性陷阱”。

案例九

消费积分“蒸发”，消协帮助“找回”

2021年，李女士参加了新北区一家餐饮店的开业大酬宾，当天消费金额转化成积分，可用于下次消费的现金抵扣。由于李女士积分较多，一直消费到2023年仍未使用完。2023年3月初，李女士到该店消费时，被告知其账户的积分已全部清零，无法抵扣餐费。消协展开调查，因商家无法提供其积分公示信息和清零通知，最终，商家按照规则用积分抵扣了餐费。

消费提示：积分是商家拉动消费、回馈消费者的一种形式。积分清零规则的条款属于商家设置的格式条款。商家一定要尊重消费者的知情权，尽到提醒和告知义务。

案例十

一个包装盒，重复收费不应该

2023年7月，张先生向消协投诉，反映其在外卖平台某商家点了1份炒饭加2个荷包蛋，1个荷包蛋打包费0.5元，共付了1元的打包费。收到餐食后，他发现2个荷包蛋装在1个餐盒内，认为商家多收了打包费。经消协调查，投诉人所诉属实，商家最终退回了多收取的打包费，并联系外卖平台重新设置打包费。

消费提示：部分外卖平台商家存在不合理收取打包费的现象。消费者别因为金额不高就默默承受损失。宽容会助长一些商家的不诚信行为。

便宜的每斤二三百元，贵的要1500元

开春第一鲜，丰俭皆由人



刀鱼整齐地铺放在泡沫箱中

■庄奕 图文报道

古籍《山海经》曾经记录了一种鱼叫鲙鱼，其实就是刀鱼。苏轼曾有诗云：还有江南风物否，桃花流水鲙鱼肥。作为每年开春上市的第一鲜，刀鱼那骨软如棉的细腻滋味，让许多老饕们念兹在兹，无日或忘。3月13日上午9时，记者来到怡康小河沿菜场，发现来自崇明或浙江的海刀已经上市了。其中鱼鳞完整、3两以上的价格甚至达到每斤1500元，但如果市民对品相、规格的要求不严格，那么花上几百元也能尝尝鲜。

怡康小河沿菜场有多家摊位销售刀鱼。在一家卖海产品的摊位上，有一个装满了碎冰的白色泡沫盒，一条刀鱼整齐地铺放，在灯光的照射下泛着银光。看大小，每条也有2两多。记者一问价格，摊主说每斤只要200元，与记者的心理预期价位相比，便宜了不少。看着记者诧异的神情，摊主说，刀鱼性格刚烈，一旦被捕捞，会用尽全身力气冲撞渔网、桶壁、桶内一切犄角旮旯，直到把自己的头撞扁、鳞片撞得掉落为止。这些刀鱼身上的鳞片已经所剩无几，品相不好，所以价格上不去。要是品相好的，2两的就要500

元。品相规格都上佳的，前一阵卖每斤2000元，最近价格稍有下跌，也要1500元。不过，这样贵的刀鱼她不敢进，怕无人问津，最后“砸”在手里。上午11时30分，10多斤刀鱼已经全部卖完了，陆续还有顾客来问询，摊主笑着让他们明天再来。

另一家海鲜水产商行的店主已经做了数十年海鲜生意。店门口的醒目位置，同样摆放着装满刀鱼的泡沫盒。老板对记者说，刀鱼是一天一个价。如果渔获不多，物以稀为贵，刀鱼的价格自然水涨船高。这几天刀鱼的价格不算贵。规格为2两、有60%鳞片的刀鱼，每斤180元，2两半的就是500元一斤。记者正和老板说着话，一位显然是熟客的男士买了几条规格为2两的刀鱼，喜滋滋地走了。他告诉记者，前两天刚在这里买了一斤刀鱼馅，回家后再将韭菜剁碎和入馅中，包了40只大馄饨，一家人吃得心满意足。老板介绍，这种刀鱼馅是小毛刀和着肉糜做的，每斤55元，价格实惠。清蒸的刀鱼自然是春饌妙物，鲜美无比；但市民若只想尝尝鲜，一碗刀鱼馄饨，一样能赏其味，过其瘾。



小编聊天 雨中踏青正当时

■庄奕

细心的市民会发现，春姑娘早就来到了我们身旁。一朵朵或粉或白的花绽放枝头，争奇斗艳，释放出勃勃生机，将道路街景装点得格外美丽。下午2时我市实时气温已直逼20℃，开车出行的市民会觉得分外燥热，恨不得打开冷空调降降温。

春天的景色如此动人，也让市民出门赏春的心更

加躁动。那么这个双休日天公是否作美呢？根据最新的天气预报分析，16日我市多云到阴，部分地区有小雨，气温舒适宜人，最低气温11℃，最高气温22℃。17日有一次小雨天气过程，同时有弱冷空气南下，最高气温只有15℃，下降明显。总的来说，这个双休日的雨水很温柔，在这种绵绵细雨中，春花多半会添几分娇艳，市民在细雨中踏青也能别有一番收获。