

# 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,让消费者放心、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一个售价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,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元押金变成了会员费,还莫名其妙地购买了包月服务。他们要求退费,未果后投诉。经调解,常州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,要求更换新机,需补差价2000元。商家表示,样机不享受三包服务,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路、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换给消费者,并赠礼道歉。

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。

# 全市人大监察和司法工作座谈会召开

本报讯(记者 芮伟芬)3月14日,全市人大监察和司法工作座谈会召开。市人大常委会副主任陈正春出席会议。

会议传达了全省人大监察和司法工作座谈会精神。市人大常委会法制内司工委总结了2023年工作小结及2024年计划要点,就更好地开展人大监察和司法工作进行了探讨。会议强调,2024年,全市人大监察司法工作要在推动高质量发展上

有新建树,在优化营商环境、推动知识产权保护、助力项目攻坚等方面发挥更大作用,把监督工作做深做实;要聚焦民生福祉,将群众关注的热点难点问题作为监督工作的重要依据,助力保障人民群众合法权益;要关注社会治理,坚持问题导向、坚持跟踪问效,让监督既“长出牙齿”,又能“春风化雨”,努力取得最佳效果;要守护公平正义,加强对司法机关的有效监督,全力促进司法公正、司法为民,努力让人民群众在每一司法案件中都能感受到公平和正义。

# “点亮微心愿 汇爱助成长”周末关爱经开区志愿服务行动启动——为11位学生点亮“微心愿”

本报讯(刘懿 毛翠娥 吕亦菲 许愿)一床羽绒被、一套英文课外读物、一个迪士尼公主玩偶、一辆自行车……这些心愿或许微不足道,却承载着生活困难学生的梦想,寄托着他们对未来美好生活的希冀。昨天,常州日报社和常州市文明办、常州市慈善总会、常州经开区新时代文明实践中心联合主办的“点亮微心愿 汇爱助成长”周末关爱经开区志愿服务行动启动,为遭遇困境、生活困难的常州经开区学生点亮“微心愿”,助力打造更有温度、更有厚度的“尚德之城”。

本次活动,将为11位学生(其中两人均为双胞胎,提出同一个“微心愿”)帮圆“微心愿”。这些学生中,有横林高级中学高二学生张博,他在今年小年夜被确诊为急性淋巴细胞白血病。为给他治病,父母正卖房卖车。自小学学习成绩优异的他,在病床上仍坚持自学,最大心愿是拥有一台笔记本电脑。陆正高,双胞胎兄弟陆承尧和陆承禹,母亲于2021年因滑膜肉瘤去世,家中仅靠父亲微薄收入支撑。全力备战高考的兄弟俩希望得到一些英语类课外读物,有助于提高写作水平的散文集。还有六年级学生小杨,父母均有不同程度肢体残疾,希望得到一台轮椅,让妈妈出行方便,或是一辆自行车,上了中学可以跟小伙伴一起骑车上学……

我们诚挚邀请请您成为这些“微心愿”的点亮者,如一束光照亮并温暖他们前行的路;热切期待您成为这些“微心愿”的圆梦者,如一颗爱的种子,在孩子们心田生根发芽、开花结果,一同凝聚向上向善的道德力量。

本次活动由常州经开区党群工作部、常州经开区社会事业局和常州日报社区域融媒体中心、教育工作室、“周末关爱”栏目组等共同发起并承办。接下来,主办方将继续关注和关爱来自常州经开区的生活困难学生,以爱之名汇聚善意和爱心,传递城市温度。

想了解11位学生的“微心愿”等更多详细资料,请扫描二维码进入常州日报官微,或查看今天出版的《常州晚报》6、7版。



# 4000多封手写信的背后……



□朱雅萍 文明

一个地处江南水乡,一个位于江西老区。两地未成年人的鸿雁传书,让常州和寻乌之间的情谊日渐深厚。

从去年9月至今,通过“橙色信使牵手成长”公益行动,常州市、寻乌县学生已经互通书信4000余封。两地21所学校的1028名孩子通过手写信,成为连接两地友谊、搭建爱之桥梁的小小使者,他们用一封封信来联结生命时光、双向奔赴、互助成长。

为推进常州“诚信之城、尚德之城、礼仪之城”建设,更好地助力革命老区建设发展,去年9月起,我市在江西赣州市寻乌县开展“橙色信使牵手成长”公益行动。该行动由常州市文明办、市教育局、常州团市委、常州日报社、市慈善总会等主办,常州公益助学联合会和寻乌县教体局共同承办。作为一项结对助学志愿服务行动,“橙色信使”通过制订“一人一策”

助学计划,开展结对、通信、助学、互访等活动。目前,两地未成年人通信活动已经硕果累累,蓝天助学、绿能共建行动也在紧锣密鼓筹备中,将在今年5月正式启动。

常州公益助学联合会会长裴伟明介绍说,他们和中国邮政常州分公司一起精心设计,定制了明信片、带邮资的纪念封和信纸,所有费用由公益助学联合会和爱心单位承担。考虑到现在很多孩子都不熟悉手写信,他们邀请了10位指导老师作为项目专家和观察员。专家们在线上线下为学生进行指导,并对项目过程进行观察,让公益行动更好地助力未成年人成长,帮助两地孩子上好“人生第一粒扣子”。

在专家和师长的精心指导下,常州、寻乌两地的学生鸿雁传书,以纸传情,共同汲取红色精神,凝聚绿色力量。孩子们不仅通过写信锻炼了写作能力,还分享生活、传递温情、温暖互动。有的常州孩子给寻乌小伙伴亲手

制作贺卡,有的送上文具和祝福,有的寄去常州粽、美味大麻糕……

为表达对常州的感谢之情,2023年11月,寻乌县澄江小学赖素玲老师专门给结对的凤凰新城小学师生寄来了当地特产赣南脐橙。品尝着甘甜可口的橙子,凤凰新城小学的孩子在感动之余还了解到,虽然当年寻乌的赣南脐橙迎来了大丰收,但销售和价格却上不去,一些寻乌小伙伴里积压着不少脐橙。

“看着父母每天为卖橙子而起早贪黑忙碌,我们也很着急。”寻乌孩子的话让人心疼。常州公益助学联合会决定,在常州发起“橙心橙意 益道来助农”公益行动。短短两天,就帮助江西寻乌澄江小学几位橙色小信使的家庭销售橙子400余箱,金额2万余元。还有很多爱心人士后期主动对接订购。

山水迢迢,爱心满满。自活动开展,越来越多的常州人知道了寻乌,越来越多的常州爱心人士积极投身到助力寻乌发展的行动中。

# 中共常州市金坛区委 关于省委巡视反馈意见 集中整改进展情况的通报

根据省委统一部署,省委第五巡视组于2023年4月17日至6月28日对常州市金坛区开展了巡视,并于2023年10月11日进行了反馈。按照党务公开原则和巡

视工作有关要求,现将省委巡视反馈意见集中整改进展情况予以公布。详情请见常州市金坛区人民政府网站,网址:https://www.jintan.gov.cn/。

# 全国首个VDE授权实验室 在天宁揭牌

本报讯(宋婧 何燕娇 吴怡筠)3月14日,全国首个德国PTB计量认证VDE授权实验室在天宁经济开发区中认国创检测技术(江苏)有限公司揭牌。

VDE是欧洲最有经验、在世界上享有很高声誉的认证机构;德国PTB则是世界公认的计量认证,具有极高的国际声誉和权威。“这次VDE授权PTB计量认证,是除德国本地测试外,首次授权中国测试机构。”中认国创检测总工程师赵会表示,从2023年2月起,中认国创检测实验室就接受了德国认证机构为期1年的严格审核。“今天终于获

得授权证书,是对我们测试技术的高度认可。”赵会表示。

天宁区委常委、天宁经济开发区党工委副书记周海鹏表示,VDE授权实验室将为新能源汽车产业链企业出海提供快速本地测试服务,大大降低企业认证成本,提升企业及产品的市场竞争力。

近年来,中认国创先后获得CMA资质认定、CNAS实验室认可,荣获“CQC委托授权测试实验室”“美国EPA认可能源之星测试实验室”“加州计量(CTEP)认可实验室”等全球行业权威机构认可。中认国创承担的新能源汽车出口协议测试服务全国占比超过35%。

# 天目湖白茶将于3月28日开采 品质优于往年



春回大地,嫩芽吐翠,又到一年天目湖白茶采茶季。近日,记者来到天目湖玉枝特种茶果园艺场,董事

长黄爱玉介绍,今年的白茶白化度更好,品质优于往年,预计3月28日可正式开采。 郑燕波 韩一宁图文报道

# 常州市档案馆搬迁公告

为更好服务地方经济社会发展和广大市民群众需求,常州市档案馆将整体搬迁至新址办公,并于2024年3月20日向社会各界提供档案查阅利用服务。现将有关事宜公告如下:

一、新馆地址  
天宁区弘汇路26号(青洋路高架东侧、青洋北路与弘汇路交界处)。

二、启用时间  
自2024年3月20日(星期三)起,市档案馆在新址正式对外办理档案业务,原址(新北区龙城大道1280号,市行政中心5号楼)停止对外服务。

三、查询时间  
周一至周五(法定节假日除外)

上午:09:00—11:30  
下午:1:30—5:00  
四、查档地点  
市档案馆1楼查档中心  
五、公交线路  
可乘坐B2、216路至“青洋路新堂路站”,下车后步行,沿人行横道过青洋北路,约450米到达。  
六、咨询电话  
0519-85668008、  
0519-85681000(查档中心)

常州市档案馆  
2024年3月15日

# 招聘启事

因工作需要,常州日报社现招聘组版编辑1名、文字校对1名,具体要求如下:

政治素养好,工作责任心强,有团队精神;年龄在30周岁以下;全职;本科及以上学历;

组版编辑:设计类专业优先;能熟练运用PHOTOSHOP、INDESIGN等各种平面设计软件,具备较好的平面设计能力和实际操作能力,有平面设计工作经历者优先;

文字校对:具备较好的文字把关能力,中文及相关类专业优先。

薪酬结构:基本工资+绩效奖金,缴纳五险一金。

如有意加入我们的团队,请于2024年3月22日前,将本人简历、学历等材料,通过电子邮件发至 rbs\_hr@163.com。

常州日报社  
2024年3月14日