

# 钟楼消协发布七大消费维权案例

记者 吴凌浩  
通讯员 钟消 范李昂

## 钻戒回购玩“分身术”

【案情简介】罗先生于2008年花12万余元在一家首饰店购买了一枚钻戒,商家承诺3年后加价10%回购并开具了发票。2024年,罗先生去店里回收时,商家却说钻戒可以加价回购,但白金戒托不能,并称当年登报说明过活动细则。消协人员认为,该店称当年登报却提供不出实质性证据,无法认定其当时有做过类似的解释说明;同时,“3年后加价10%回购”字样的红章盖在了销售发票的左上角,并未额外做出特批说明,消费者据此理解“钻戒整体都可回购”并无不妥。最终,商家同意将钻戒按总价加价10%进行整体回购。

【消协提醒】消费者在参加珠宝首饰等贵重商品的回购活动时,一般消费金额较大,时间跨度较长,双方应签订合同,详细约定活动规则和双方的权利义务。同时,消费者也要注意甄别,尽量选择营业稳定、信誉度高的商家参加活动,最大程度降低交易风险。

## 漏电足浴桶患上“拖延症”

【案情简介】2023年,张先生网购了一款电动足浴桶,购买时,商家明确承诺“商品质量问题2年内免费保修”。2024年底,张在使用中发现足浴桶通电后存在漏电现象。因问题发生于商家承诺的2年保修期内(保修期至2025年1月),张某立即联系商家,要求按承诺免费维修,延保两年或退货退款。但商家以“需返厂检测确认为由”拖延处理,张遂向消协投诉维权。区消协确认2年保修条款真实有效。随即要求商家限期提供解决方案,并督促其履行保修义务。最终,商家承认售后处理不当,同意为张先生全额退货退款。

【消协提醒】消费者在消费过程中应留存商家承诺证据,对网页宣传、聊天记录中的“保修承诺”及时截图或录屏保存,作为维权依据。若商品在保修期内出现质量问题,可要求商家免费维修;若商家推诿,可向平台或监管部门投诉,必要时申请第三方检测。

## 销售承诺成“空头支票”

【案情简介】2024年初,陈先生花费10万余元在某4S店订购一辆新能源汽车网约车,付款前向4S店再三确认网约车质保是否和家用车相同并得到肯定答复,但陈先生发现,事实与4S店销售时宣称的不一致,与4S店协商不成无奈投诉。区消协工作人员陪同消费者到实地核实情况,商家一开始声称,承诺消费者购买网约车质保和家用车相同是销售人员为达到售卖车辆的个人行为,与商家无关。后经工作人员向商家宣传相关法律法规,最终4S店同意为消费者赠送轮胎、提供免费的车辆保养服务等且做了书面确认。

近日,中国消费者协会确定2025年消费维权年主题为“共筑满意消费”。为强化消费维权、助力消费政策、传播消费知识,钟楼区市场监管局通过本期《新钟楼》发布2024年钟楼区七大消费维权案例,有力有效履行保护消费者合法权益法定职责,为钟楼区全方位提振消费、促进高质量发展提供强劲动力。



网购保健品“踩坑”



钻戒回购玩“分身术”



地暖系统藏“旧锅炉”



漏电足浴桶患上“拖延症”



促销让消费者犯迷糊



销售承诺成“空头支票”



灯具购买“货不对板”

【消协提醒】消费者在购买车辆时,不要被宣传迷惑,应提前熟悉“三包”规定,仔细阅读合同中的相关条款和交易细节,明确双方的权责和违约赔偿方式。出现问题时要保留凭证,依法维护自己的合法权益。

## 网购保健品“踩坑”

【案情简介】2024年,八旬老人吴先生通过网络结识一家保健品公司的销售员小丁,小丁通过微信陆续发送了不少宣传资料和视频,吴先生看了很心动,遂通过微信小程序购买了该公司保健品,花费4950元。食用一段时间后,吴先生发现并未达到视频宣传和小丁所说

的效果,要求退款未果后诉至区消协。商家认为产品无质量问题,仅认可剩余未拆封产品可退货退款。吴先生表示,小丁发来的资料和视频称可治疗疾病,根据商家宣传,一旦发现商家存在虚假宣传行为,应及时保留好宣传页、票据等证据材料,维护自己的合法权益。保健食品经营者应严格按照注册或备案的保健功能进行标签标识和宣传表述,不得误导消费者,并在销售过程中应明确告知消费者“保健食品不是药物,不能替代药物治疗疾病”。

【消协提醒】近年来,因保健品引发的消费纠纷屡屡发生。消费者在购买保健品时,要有自我判断力,不可盲目听信商家宣传,一旦发现商家存在虚假宣传行为,应及时保留好宣传页、票据等证据材料,维护自己的合法权益。保健食品经营者应严格按照注册或备案的保健功能进行标签标识和宣传表述,不得误导消费者,并在销售过程中应明确告知消费者“保健食品不是药物,不能替代药物治疗疾病”。

## 地暖系统藏“旧锅炉”

【案情简介】2024年10月,倪先生花费2.7万元订购了一套地暖系统。在锅炉交付及安装过程中,商家未告知倪先生锅炉已送货上门并安装完成,也未让倪先生现场签字确认。事后,倪先生在燃气公司通气签字时,才知晓此事。他发现锅炉的生产日期为2020年,与购买日期相差了近4年,故认为商家存在欺诈行为,希望能够退一赔三。商家则表示该锅炉为进口产品,目前库房的产品均为该批次。区消协认为商家在销售时未如实告知消费者库存商品的生产日期,且在送货、安装过程中未告知消费者,也未让消费者现场签字确认。经调解,商家同意对倪先生补偿4000元,并承诺会按照三包规定,对商品质保8年。

【消协提醒】消费者在订购家用电器时,除详细了解商品的型号、功能、产地等信息外,更要询问清楚商品的生产日期和质保时限。在家电送货、安装时,务必现场查验并签字确认。

## 促销让消费者犯迷糊

【案情简介】2024年,李先生见某商场公众号发布开展“消费满额抽奖”活动,遂在该商场一家店内消费了50元,前往抽奖处抽奖时,却被告知该店并未参与活动,无法抽奖。李先生认为活动页面未明确说明参与商家范围,涉嫌误导消费者,遂向当地消费者协会投诉。经过区消协工作人员核实,活动页面确实未明确标注参与商家范围,仅以“消费满50元即可参与抽奖”为宣传噱头,导致消费者误解。经过协商,商场承认活动规则存在疏漏,同意为李某补发小礼品,并承诺在后续活动中完善规则说明。同时,商场在活动页面显著位置补充了参与商家名单,避免类似问题再次发生。

【消协提醒】消费者在参与促销活动前,应仔细阅读活动规则,并保留相关凭证,如遇纠纷,可向消费者协会或市场监管部门投诉。商家在举办促销活动时,应严格遵守《规范促销行为暂行规定》,确保信息透明公开,避免因规则不明引发纠纷。

## 灯具购买“货不对板”

【案情简介】2024年初,王先生花一万余元订购了几套灯具,现场展厅看好后与商家口头约定灯具尺寸、颜色等情况后支付了货款。送货上门后他却发现,其中一盏吸顶吊灯与他看中的那款有所差异。由于王先生交付灯具款时,订购单上只有灯具的品牌、件数和付款金额,没有对灯具的特征详细描述,王先生与商家多次协商未果,遂投诉至区消协。经调解,商家同意给王先生更换一盏吸顶吊灯,并将灯具品牌、材料、颜色及造型等情况均做了书面确认。

【消协提醒】消费者在订购家居用品时,应当签订书面协议,详细说明交易事项和有关细节,明确双方的权责和违约赔偿方式、期限。对于同品牌型号,但不同批次可能会出现颜色、图案变化或局部式样改变等情况的产品,商家也应在协议中加以说明。

漫画由AI生成 制图 吴凌浩 范李昂

# 军民共学雷锋 文明服务社会 钟楼已连续开展26年

本报讯(吴凌浩 俞瀚)3月5日,来自武警常州支队、江苏省军区常州第一干休所、江苏省军区常州第二干休所等驻区部队的官兵与退役军人志愿者在清潭新村居民广场开展“军民共学雷锋,文明服务社会”主题活动。活动中,他们化整为零,有的在广场上设立便民服务点,为过往群众免费理发、修理家电、医疗咨询;有的走进周边社区,帮助军烈属和孤寡老人打扫卫生、整理房间;还有的深入街头巷

尾,开展文明交通劝导、环境整治等公益活动。同时,常州市退役军人服务中心和常州军供站的退役军人事务系统志愿者来到在抗日战争中牺牲的烈士遗孀家中,上门走访慰问慰问。据了解,钟楼区已连续26年组织开展“军民共学雷锋,文明服务社会”军民共建活动,不仅展现出钟楼全区军民传承和弘扬雷锋精神的优良传统,也进一步推动了雷锋精神在新时代的传承和发扬。

# “阳光信托”模式获省级提名

本报讯(吴凌浩)近日,省委社会工作部公布了2024年度党建引领基层治理创新成果评选结果,在市委社会工作部的指导下,区委社会工作部会同区委组织部、区住建局前期做了大量工作,申报的《党建引领“阳光物业”开启“信义治理”新篇》案例入围十大提名奖。

近年来,面对居民物业矛盾日益突出的现实情况,钟楼区创新实施“党建引领、公开透明、开放参与、诚信为本”的“阳光信托”物业治理模式,重构小区业主、业委会(物管会)、物业公司三方关系,从首批试点导入的12个小区,到2024年进一步推广的62个小

区,均实现了物业服务信任度、物业费收缴率、居民满意度明显上升和物业矛盾纠纷明显下降的“三升一降”的良好效果。钟楼区将做深做实党建引领“阳光信托”物业治理模式,深化“信义治理”实践内涵,强化社区党委与物业企业党组织、业委会党组织、机关企事业单位党组织、“两企三新”领域党组织的协调联动,构建多元主体多方力量共同参与的“信息收集、问题发现、任务交办、协同处置、结果反馈”的工作闭环,提升“信托制”物业导入前宣导、导入中协商、导入后营造全流程工作效能,力争2025年再导入80个以上小区。

# 北港第5家社区食堂开业

本报讯(王淑君 钟涛)近日,北港街道宝龙社区黄家厨娘人食堂正式启用,这里不仅是居民共享的“美食天地”,更是一处专为老年人量身定制的“幸福驿站”。这也是北港街道辖区的第5家社区食堂。

健康美味、菜品每日不重样。食堂面向60岁以上老人推出低油、低盐、低糖的适老化健康菜谱,菜品每日现制,既有红烧狮子头、清蒸鲈鱼等经典菜肴,也有时令蔬菜、养生汤

羹,荤素搭配均衡;同时街道联动市场监管部门落实“明厨亮灶”监管,确保餐品安全可追溯,让老人吃得健康、舒心。凡本市户籍60周岁以上已在户籍地所在村社区办理助餐补贴的老人用餐,即可享受阶梯式补贴:60—79周岁老人,每餐立减4元;80周岁以上老人,每餐立减5元。让每一位长者都能以实惠价格享用营养均衡的餐食,传递社区关怀的温度。

# “幸福+课堂”第一课开讲

本报讯(鲍方敏)近日,“钟爱一生、悦满幸福”2025年常州“幸福+课堂”开课仪式暨新年第一课开讲活动在机械二村社区新时代文明实践站如期举行。活动由钟楼区委社会工作部、钟楼区民政局主办,市婚姻协会、市社工协会、区社工协会联合承办,荷花池街道办事处鼎力支持。

“幸福+课堂”是宣传婚俗改革,培育文明向上的婚姻家庭美德,推动

社会主义核心价值观在家庭落地生根的重要举措。第一课由婚姻家庭辅导专家团成员沈婧律师开讲,主题是“婚姻家庭相关权利的合法维护”。沈律师凭借丰富的法律实践经验和扎实的理论功底,巧妙地将晦涩难懂的法律条文转化为一个个生动鲜活的案例,受到大家欢迎。活动发布了2025年“幸福+课堂”线下和线上的直播课程。

# 春风送岗促就业 安居护航暖民心

本报讯(王淑君 王燕)“刚填写求职表,转身就申请好了公积金异地转移!”近日,在常州市钟楼区新闻街道2025春风行动招聘会场,从安徽来务工的蒋师傅举着手机连连赞叹。这场以“春风送岗”为主题的招聘会,不仅架起就业桥梁,更将安居政策直送求职者掌心,新闻街道住房公积金工作站联合市住房公积金管理中心直属分中心,将政策服务台“嵌入”招聘现场,在求职者与企业“双向奔赴”的热潮中,同步解锁“住有所居”的安心密码。

“租房提取秒到账”“首付20%+

公积金贷款低利率”等政策干货让求职者眼前一亮。退役军人小李惊喜发现,专属贷款额度叠加政策后,“买首套房压力直接减半”;一对“95后”小夫妻通过“新市民安居计算器”现场测算,发现月供能省下800元。活动现场还为企业送上“政策加油包”:建制缴存可享税费减免,规范管理更能提升人才吸引力。新闻科技园一家企业的人事经理当场表示:“公积金真是稳岗‘金钥匙’,这套政策组合拳能帮我们更好优化人才福利方案!”

本次春风行动累计服务300余人次,发放“安居明白卡”200余份。

# 建科股份:为光伏组件建“三甲医院”

李焱 陶莹 万美萍

在富都江南16栋的实验室里,一台台精密检测仪器正持续运转,投射出的光芒将穿着白大褂的技术员身影拉得修长。这里是建科股份新能源事业部的光伏检测实验室,作为钟楼区唯一拥有光伏产业链CNAS检测资质的实验室,自今年3月投运以来,来自全国各地的光伏组件正在这里接受检测。

走进实验室内部,仿佛走进了光伏组件的“三甲医院”:大块头的功率测试仪(Pasan)能够精确地模拟太阳光谱和光照条件,投射出与户外阳光一致的光谱,让全国各地不同光照条件下光伏组件的差异在实验室精确复现。一旁的机械载荷测试系统、冰雹测试系统、紫外预处理测试系统等高精尖检测设备,正对光伏组件进行全面测试,“通过对户外环境的模拟,我们能精确检测组件的质量情况,甚至对检验材料衰变情况也能给出大致的预测”。

“光伏能源是绿色可持续发展能源,光伏及储能系统越来越受到政府、企业及民众的青睐,然而光伏发电产品质量参差不齐,筛选识别优质产品显得尤为重要。此外,光伏材料的性能直

接影响光伏电站的发电效率,通过定期检测,可及时发现设备故障和性能衰减,采取相应措施进行修复或更换,确保发电效率维持在较高水平。”建科股份新能源事业部总经理许鸣介绍,这座“光伏医院”的诞生源于行业刚需:根据国家能源局发布的2024年电力工业统计数据,2024年全国光伏装机增加277.17GW,再创历史新高。国内光伏行业发展迅猛,行业内部正在积极破除内卷式竞争,像光伏回收、检测这片新兴蓝海也吸引了企业和资本的竞相布局。

“除了能源转换率,光伏产品的安全性也是光伏材料需要定期检测的一个原因。光伏材料在长期户外运行中可能会遭受不同程度的磨损和老化,定期检测可以识别潜在的安全隐患,避免事故的发生,确保人员和设备的安全。”这位负责人身后的团队平均年龄不到30岁,实验室却已搭建起覆盖光伏组件、光伏电站、光伏建筑一体化BIPV的全链条检测体系。

从去年项目立项到今年3月正式运营,2500平方米实验室的快速落地见证了园区与企业的默契配合。“光伏检测设备比较特殊,常规检测有测试电气性能、

老化程度、力学性能等,还要模拟户外雨雪冰雹等极端天气的材料环境,实验材料最好还要能‘直面太阳’。园区知道我们实际情况后,不仅帮忙协调层高6米的高标准厂房,还预留了屋面空间,帮我们设计了靠谱的驻场方案,让我们进驻时安心当起甩手掌柜。”许鸣的手机里仍保存着年初入驻时的工作台账,记录着园区运营团队陪同办理下的无缝衔接,“进驻过程特别顺利,点位也符合我们预想的条件,此外,园区为这个2500平方米的实验室单独增设了500千伏安变压器,保障我们的检验设备能够火力全开。”

当被问及为何选择富都江南新经济产业园时,总经理许鸣指着楼下车水马龙的新驻路笑道:“这里既有老城工业区的务实基因,又散发着新经济载体的创新活力——和我们的主营业务检测事业一样,都是在传统底蕴中孕育新质生产力,不断向新迈进!”

## 进载体 听“新”声

本期载体:

## 富都江南新经济产业园

园区大食堂、人才公寓、美式健身房、精酿啤酒馆、时尚买手店……走进位于五星街道新庄路的这个时尚园区,不少人都会误以为来到了商业街区。扑面而来的青春气息和科技感,为这个老城厢的都市科技园区增添了不少魅力。

园区2019年9月开园,总占地约60亩,总建筑面积约3.7万平方米。内部共分三期开发,其中一、二期以生态化办公环境为目标,打造独具特色的低密度科技产业建筑群。三期为五星里人才社区,建设有人才公寓,让入驻企业享有商务、休闲、住宿为一体的一站式服务。运营团队引进“企业联络员+创业导师”模式,对企业家进行创业辅导。目前园区有新一代信息技术、高端装备、物联网、新能源、移动互联网等企业160余家,其中高新技术企业4家、龙城英才项目7家、瞪羚企业1家、“专精特新”企业2家,2024年实现产值超6亿元。



近日,五星街道社会事务办公室党支部联合新民村党总支、勤德家园社区党委、五星智造园党支部,以“廉洁+非遗”的形式,借助堆花糕团这一非遗载体诠释廉洁文化,让居民、村民和职工在传承非遗的同时感受到廉洁之韵,使廉洁文化可感可触、浸润人心。李焱 史春涛 图文报道