



小心这些消费的坑

福建省消委会发布“2023年度十大典型案例”白皮书,为消费者依法维权提供借鉴参考

N海都记者 梁展豪



海鲜餐厅虚报商品重量、“豪华品质游”大缩水、物流公司“保丢不保损”……这些“坑”你踩过吗?昨天是“3·15”国际消费者权益日,福建省消委会发布“2023年度十大典型案例”白皮书,为消费者依法维权提供借鉴参考。

恶意诱导老年人消费 涉事公司构成欺诈



2023年6月13日,某厨卫设备有限公司工作人员电话联系75岁的于某某,称于某某手机号码中奖。但于某某前往领取奖品时却发现还需支付某品牌机学习费用,过几天又被告知需支付学习资料版权费。于某某认为某厨卫设备有限公司欺骗、误导消费者,构成欺诈,起诉请求某厨卫设备有限公司兑现免费送某品牌学习机的承诺,退还学习资料版权费2799

元并支付惩罚性赔偿金8397元,合计11196元。

提醒:现实生活中,一些商家故意利用老年人消费判断能力不强、交易信息不对称的弱势地位,虚构中奖事实,隐瞒产品真实情况,以赠送为名,恶意诱导老年人购买相关产品,侵害老年消费者利益。本案判决明确了经营者虚构事实恶意诱导老年人消费,构成欺诈,应承担惩罚性赔偿责任。

“豪华品质游”大缩水 旅行社受处罚



D女士通过R旅行社直播间购买了2023年厦门旅游产品,但在实际行程中,直播间里所谓的承诺基本没有实现。执法人员经过初步调查,R旅行社做了过分夸大的宣传,且R旅行社提供的合同暗藏玄机。通过调查和调解,该旅行社按D女士要求退还了全部旅游费用。此外针对该旅行社涉嫌违法违规的问题,厦门市文化市场综合执法支队进行了立案并作出了

没收违法所得4940元、责令停业整顿15天并罚款30000元的处罚。

提醒:目前各个热门短视频平台上,商家层出不穷的新型营销方式,消费者在面对海量营销信息时应擦亮双眼,不能一味追求低价或者相信优惠承诺。下单前,务必首先与商家沟通好相关服务细节、退改政策,注意保留商家的承诺信息以作为履约及维权依据。

物流公司“保丢不保损” 构成霸王条款



朱先生买了一台冰箱,因为款式问题与商家协商退货。但在退货过程中,这台冰箱疑似遭受物流企业的暴力装卸,导致冰箱出现凹陷和划痕,商家拒收。朱先生联系了物流公司的营业网点,因为当初下单时,他选择了保价,可物流公司营业点的揽件员告诉他,保价是“保丢不保损”。关于“保丢不保损”这样的条款,有法律界人士表示,如果快件丢失应按保价金额全

部赔偿,但如果损坏,快递公司也要根据快件损坏程度计算赔偿金额。

提醒:快递业“保丢不保损”一说,显然是减轻了其所要承担的责任,加重了消费者的负担,对消费者不公平、不合理,构成了霸王条款,不具备法律效力。当“保丢不保损”的保价格条款对寄件人不发生效力时,一旦发生损失,快递公司应当按照保价金额对寄件人的损失进行赔偿。

电商不得以商品拆封为由 拒绝“7天无理由”退货



三明的王先生通过某电商企业购买了一套乐高玩具,但是他并未打开玩具包装,仅仅是拆开了快递的包装盒验了货。然而没想到,原本电商企业承诺“7天无理由”退货,当王先生要退货时,电商企业却拒绝了。媒体介入后,平台和客

户进行了多次沟通,决定先行垫付实际货款,退回给客户。

提醒:实践中,电子商务经营者以商品已拆封为由,拒绝消费者合理的退货申请,消费者可向有关部门投诉举报,或者通过诉讼途径依法维权。

倒卖鼓浪屿船票 “黄牛”团伙被端



2023年7月,厦门市轮渡码头周边“黄牛”倒卖鼓浪屿船票现象引发游客多次投诉。经查,该犯罪团伙为牟取暴利,利用售票系统购票规则,通过抢票软件获取大量鼓浪屿轮渡船票,加价倒

卖给旅行社、个体商户等。厦门市公安机关重拳出击,一举打掉盘踞鼓浪屿周边侵害游客权益的犯罪团伙。该案的成功侦办进一步净化了旅游市场经营秩序,购票乱象得到有效遏制。

生产、销售假冒医美产品 被告人被公诉



2022年以来,被告人何某华自行包装生产假冒“衡力”注册商标的注射用A型肉毒毒素,经泉州市市场监督管理局认定,涉案假冒“衡力”注册商标的注射用A型肉

毒毒素为假药。石狮市检察院以涉嫌生产、销售假药罪对被告人何某华提起公诉,并提起刑事附带民事公益诉讼。该案例为医美行业领域药品安全犯罪典型案例。

预约住宿“被”涨价 消保调处化纠纷



杨女士向厦门市同安区消费者权益保护委员会投诉称,其通过某电子商务平台在经营主题乐园的企业购买了2天1晚(酒店+景点)的套餐,团购价1329元,商家在网页标明春节不加价,可预约时却被告知要涨价,需补足差价。杨女士认为商家随意涨价,与其之前预订时候的网页宣传内容不相符,要求商家按原价

提供服务。经调解,商家免除加收的费用。

提醒:商家销售产品或者提供服务,应当按照合同约定的价格向消费者提供相关产品或者服务。即便在“春节”等特定情况下需要适用与平时不同的价格,也必须明码标价,需要事先向消费者告知,以便于消费者在知情之下自愿选择消费或不消费。

母猪肉冒充牛肉 缴交赔偿金15万元



2022年1月至2023年3月间,黄某某以假充真,将母猪肉冒充牛肉进行销售,销售金额共计人民币5万元。公安机关以黄某某涉嫌销售假冒伪劣产品罪移送厦门市思明区人民检察院审查起诉。2023年10

月24日,厦门思明区检察院就黄某某销售“假牛肉”一案组织召开公开听证会,邀请省消委会参加公开听证。2023年10月25日,黄某某缴交公益损害赔偿金15万元,并在国家级媒体上公开道歉。

家电宣传的技术指标 与实际不符



谢女士在某电子商务平台上购买了一台抽油烟机,当她打开油烟机时,噪音却很大,但当时主播反复提及这是某知名品牌电器的超级静音抽油烟机。谢女士多次投诉,客服却说产品符合标准,噪音太大是谢女士的主观感受。媒体介入后,该品牌电器工作人员上门进行了拆机,办理了退货退款。

提醒:案例中,经营者对商品的描述措辞强调超级静音设计,并且明确写着噪音是50分贝,使得谢女士对商品真实情况产生误解,并影响其购买决策。事实上,抽油烟机的噪音高于50分贝,故可认定构成虚假宣传,因此,按照《消费者权益保护法》第五十二条的规定,谢女士有权主张退货退款。

虚报商品重量 海鲜餐厅被罚10万元



2023年2月4日,厦门思明区市场监管局执法人员对某海鲜餐厅进行现场检查,发现多个菜品现场复称实际重量少于菜单所示重量。经查,当事人在海鲜称重时通过多记录称重海鲜重量的手法,骗取消费者价款而不按照约定

提供商品;使用死亡的帝王蟹掉包消费者购买的活帝王蟹进行加工出菜给消费者食用。

2023年7月3日,思明区市场监管局对案涉餐厅虚报商品重量欺诈消费者的违法行为作出警告、罚款100000元的行政处罚。

福州一市民 莫名收到260根金条

重达13公斤,总价659万多元;经查系快递错送,目前已“物归原主” A06

中公教育欠的课时费 为何迟迟不退?

A05