

# 福州公布去年十大消费投诉典型案例

## 涉及人身伤害、装饰装修、预付式消费、首饰黄金、酒店住宿、家用电器等

N海都记者  
梁展豪

12日,记者从福州市消费者权益保护委员会获悉,2024年,全市消委会系统共受理消费者投诉2473件,解决1562件,为消费者挽回经济损失142.65万元,其中因欺诈行为得到加倍赔(补)偿20件,加倍赔(补)偿金额0.54万元。

同时,福州市消费者权益保护委员会与福州市律师协会联合公布10件典型案例,涉及人身伤害、装饰装修、预付式消费、首饰黄金、酒店住宿、家用电器等,并结合法律法规进行评析。

### 案例一 乘坐扶梯踩空摔伤 商场维护不到位应担责

2023年12月10日晚,吴女士在福州某商场乘坐扶梯时,由于两扶梯间未放置警示围栏进行封闭阻隔,留有通道空间,再加上当时其正好在看手机,于是就直接右转走过去,不料在两扶梯转角处一脚踩空,跌入1米多深的电梯井受伤。吴女士后续多次与商场协商赔偿无果。

福州市消委会介入,经调查发现商场在扶梯维修期间操作不规范,未对消费者尽到安全保障义务。经调解,商场在已支付医疗费基础上,再一次性赔偿吴女士7600元。

### 案例二 装修公司偷工减料 侵害公平交易权应退款

2023年11月初,罗先生与某装饰公司签订装修合同并支付首期款。2023年12月25日,罗先生发现装修存在偷工减料问题,要求终止合同并核算费用。装饰公司拖延出具核算清单,且清单费用与实际不符。

福州市消委会介入,指出装饰公司侵害消费者知情权和公平交易权。最终,装饰公司退还款项11034元。

### 案例三 缩减吉他培训节数 琴行违约理应退还费用

2024年1月,陈女士在长乐区某琴行报名12节吉他课,已上3节。琴行因物价上涨,欲将剩余9节课缩减为7节,陈女士要求退还剩余9节课费用。

长乐区市场监管局介入调解,琴行同意按每节120元标准,退还陈女士1080元。

### 案例四 金币兑换首饰克重缩水 换购规则不透明退差价

2024年1月19日,钟女士用30克金币在鼓楼区某珠宝商行换购金手镯,额外支付890元。她回家发现手镯仅19.43克,与商行交涉无果。

鼓楼区市场监管局和消委会介入,认为商行未全面告知关键信息,误导消费者。经调解,商行退还钟女士1300元。

### 案例五 涉嫌诱导签订协议 装饰公司退还大部分定金

2024年3月,程女士在短视频平台看到某装饰公司广告后缴交2万元定金,后因对材料不了解等原因,要求解除协议退还定金遭拒。

福州市消委会发现装饰公司与程女士签订的协议不规范,涉嫌诱导签订商业合作协议。经闽清县消委会调解,装饰公司扣除1000元量房费后退还1.9万元。

### 案例六 预订酒店遇节假日调价 厘清各方责任退还房费

2024年5月12日消费者林女士通过某平台预订了6月8日连江某酒店16个房间,并支付房费6400元,后又支付700元费用对部分房型进行升级。5月13日,林女士接到酒店前台人员通知,称由于6月8日是端午节,若预订当天入住,每间房需加价500元。林女士对此不认可,要求酒店按照约定价格提供房间。经调查,林女士未查看补差说明,酒店及平台在定价和员工管理上存在问题。最终,林女士取消订单,酒店退还7100元房费。

### 案例七 临近演唱会孕妇突患病 提出退票遭拒引发争议

2024年3月23日消费者周先生与妻子在一演唱会购票平台购买5月19日举办的某明星福州演唱会门票2张,价格为1800元。5月15日,其妻子在例行产检时被诊断出妊娠期高血压,医院也于当日下达重症病房通知。由于妻子需住院治疗,他也要留下照顾妻子,故两人都无法前往观看演唱会,于是周先生向演唱会购票平台提出退票诉求,但平台在与主办方反复沟通后,于5月17日给出“不支持退票”的反馈意见。周先生对此不认可,要求传播公司对其所购的演唱会门票予以退款处理。

福州市消委会核实情况后,与主办方沟通,主办方同意退票退款,周先生于5月22日收到退款。

### 案例八 榴莲果肉少还有酒味 调解后商家作出补偿

2024年6月6日,消费者练女士在连江县某便利超市营业员的推荐下,花71元购买了一个榴莲,回家打开后发现里面不仅果肉少,还有部分是黑的,而且在品尝后发现果肉熟过了头,有酒味。练女士随即返回该超市,要求营业员尝一下,但营业员不吃,就说没问题,因此练女士向该超市提出退款或者同意她加钱另换个大点的榴莲,然而超市均不采纳。练女士对此不予认可,于是将东西放在超市,申请相关部门介入调解,要求超市予以退款。

连江县市场监管所介入,经调解,超市退还练女士20元作为补偿。

### 案例九 怀疑冰箱有质量问题 多次调解促成双方和解

2023年8月3日消费者王女士在福清市某贸易有限公司花7650元购买了一台某品牌冰箱,但使用后却发现该冰箱的保鲜及冷冻功能都不行,东西放不了几天,冷冻食品会发白发硬,菜和肉放在冰箱里一天多一点就会坏掉,怀疑冰箱存在质量问题。商家和售后多次检查未发现故障,但王女士坚持要求退货退款。

福清市市场监管所多次调解,最终商家对冰箱进行退机折旧处理,退还王女士5000元。

### 案例十 报名游泳培训尚未开课 申请退款却要扣服务费

2024年7月5日,王女士等3人与某中学游泳馆运营方签订培训协议并缴费,计划7月15日开课。7月10日申请退款时被告知要扣15%服务费。

福州市消委会介入,认为游泳馆未履行告知义务,协议未生效。经调解,运营方于8月底退还7500元培训费。

N 海峡都市报 “讲文明 树新风”公益广告



请保持距离



中共福建省委文明办  
海峡都市报社

宣