

N海都记者 梁展豪

“3·15”国际消费者权益日当天,福建省消委会发布“2024年度十大典型案例”白皮书。白皮书共有十大案例,涉及预付费消费、教育培训、食品安全、旅游、保险等多个消费领域,为消费者依法维权提供借鉴参考。



唐昊制图

消费遇到糟心事,如何维权?

省消委会发布2024年度十大消费维权典型案例,涉及预付费消费、教育培训、食品安全、旅游、保险等领域

案例1 婚恋平台消费纠纷 派出所调解后退款5万余元

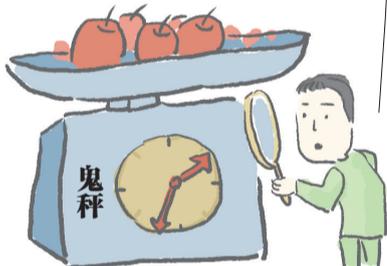
2024年12月19日,福州市公安局鳌峰派出所接群众汪某求助,请求处理其与某婚恋网产生的消费纠纷。经查,汪某系单身青年,同年10月在网络上看到某科技公司婚恋广告后,经向公司客服咨询,该公司承诺相亲成功并结婚可退还服务费八成。汪某遂与公司签订9万余元的相亲服务合同,先行支付5万元,后期补交4万余元作为情感及形象管理课程提升服务费。同年11月,该公司相继为汪某提供4名女性见面,汪某因不满公司提供的服务,要求取消合约并退还9万余元服务费。

为避免矛盾升级,同年12月20日,鳌峰派出所组织双方二次调解,引导双方当事人换位思考。经过民警耐心劝解,最终公司退还汪某5万余元,并当场签署调解协议。

案例2 电子秤加装密码作弊 水产店被罚没8万余元

2024年4月15日,平潭综合实验区市场监管局执法人员依法对平潭某水产品店进行检查时,发现当事人店内收银台旁摆放的一台电子计价秤。

经检测,该电子计价秤加装5%、10%、15%、20%四个档次的密码作弊开关,检测结论为不合格。5月8日,平潭综合实验区市场监管局依法对当事人平潭县某水产品店破坏计量器具准确度并持续使用已被破坏准确度的计量器具的违法行为作出没收涉案电子计价秤1台,罚款0.14万元,没收违法所得8.54万元的行政处罚。



案例3 多车相撞事故理赔纠纷 诉调对接快速化解

2023年6月8日,在甬莞高速永泰往福州方向发生一起多车相撞,造成3死3伤、3车不同程度损坏的严重交通事故。当事人于2024年11月向人民法院提起诉讼,要求责任方及所涉保险公司共同赔偿因本次事故造成以上人员伤亡的死亡伤残赔偿金499.58万元。鉴于该事故涉及多人伤亡、索赔金额巨大,同时涉及两家侵权责任和多家保险公司的理赔纠纷,在征得各方当事人同意后,该案被委派至福建省信和银行业保险业消费者权益保护服务中心进行专业调解。最终促成各方就事故赔偿事宜达成和解,三家涉案保险公司根据标的车辆在事故中所负责任分别承担保险金赔付责任,共计支付452.92万元,受害者撤回起诉。

案例4 女子打肉毒素后住院 整形机构承担费用

福州林女士是某乙美容院(杨桥路店)的客户,2024年11月17日,她和朋友一起支付了4.98万元整形费后,被带到了福州市晋安区福马路的某甲整形美容医院打肉毒素针,当场出现不良反应。随后林女士被送往医院,被诊断为肉毒素过敏,林女士怀疑是药品有问题,向整形机构提出了索赔诉求。

某甲整形美容医院工作人员表示,药物本身不存在质量问题。对于两家美容整形机构之间转接客户的问题,某甲整形美容医院表示,某乙美容机构侧重生活美容,某甲整形美容医院侧重医疗美容。针对林女士的索赔诉求,某甲整形美容医院表示,会承担林女士住院期间的相关费用,并且已经与客户协商达成一致。

案例5 早教课程未上完 法院判公司退款

2017年9月11日,美某姆公司与郑某签订《特许经营加盟协议》。2017年9月26日,郑某投资设立厦门麦某姆公司。2020年11月25日,美某姆体系授权方变更为天津美某姆公司,天津美某姆公司与郑某续签特许经营协议,并将特许经营期限延长至2023年3月10日。此后,郭某向厦门麦某姆公司购买美某姆课程134课时,并支付课程费19887元。截至2022年12月31日,厦门麦某姆公司发布闭店公告,郭某仍有61课时未消耗。郭某诉至法院请求厦门麦某姆公司退还剩余课时费9053元,并要求天津美某姆公司承担补充清偿责任。

最终,法院认定美某姆公司应对厦门麦某姆公司的案涉债务承担10%的过错赔偿责任,但因为郭某主张的是补充清偿责任,故判决厦门麦某姆公司向郭某退还剩余课时费9053元,天津美某姆公司对此承担10%的补充清偿责任。

案例6 生产销售有毒有害食品 被判十倍赔偿

2016年10月,官某某在长泰县注册成立福建某实业发展有限公司(以下简称“某实业公司”),生产压片糖果、饮料等食品。2021年3月起,官某某明知“玛咖粉R1”没有合法有效购货凭证且与国家禁止添加的那非类物质功效相似,仍多次高价采购投入压片糖果、饮料等食品的生产中。

2022年3月,公安机关查获某实业公司生产有毒、有害食品金额为862316.14元,其中已售出产品金额483428元。

2024年6月24日,法院判决某实业公司、官某某等人共同支付销售有毒、有害食品销售价款十倍的赔偿金4834280元;某实业公司承担销毁有毒、有害食品的费用3700.88元,并通过国家级媒体公开向社会公众赔礼道歉。



案例7 销售含违禁成分“减脂丸” 获刑十个月

2023年1月底,被告人郑某某通过网络向同案人“奇异莓”(另案处理)购买了一款减肥产品“减脂丸”食用,因效果不错,遂产生贩卖牟利的想法。被告人郑某某向同案人“奇异莓”以每颗5元的价格购进“减脂丸”,该产品以套盒包装,内含一罐25颗金色胶囊、一罐25颗粉色胶囊,无批准文号、生产日期、生产厂家、合格证等信息。

2023年2月份起,被告人郑某某通过网络对外销售该产品,共计销售18盒25340元,从中获利20840元。经鉴定,涉案产品的金色胶囊中检出国家明令禁止的“西布曲明”成分,含量为131.40mg/g;粉色胶囊中检出左旋肉碱,含量为132.88mg/g。

2024年9月19日,莆田市秀屿区人民法院以销售有毒、有害食品罪判处被告人郑某某有期徒刑十个月,缓刑一年,并处罚金26000元。

案例8 预付卡退费纠纷 33名消费者成功获赔



2024年8月10日,晋江市消委会接到消费者投诉称,其在某绘本馆办理的借阅年卡尚在有效期内,却发现该绘本馆已倒闭关门。消费者尝试电话联系商家退费,商家表示因经营困难,只能以绘本作为补偿,无法进行退费。双方协商无果,消费者只好投诉请求帮助,要求商家退回其充值款项。

接到投诉后,调解人员积极开展调查,通过查询经营者登记信息、走访周边商户等方式深入了解情况。最终,共有33名消费者获得退费,退费金额总计约3.5万元。

案例9 电脑与触控笔不兼容 调解后商家回收电脑

2024年11月,张某甲在南安市某镇某通讯设备维修中心以2100元的价格,购买了某品牌的平板电脑和另一品牌的触控笔。后张某甲发现,购买的触控笔无法搭配平板电脑使用。张某甲找某通讯设备维修中心负责人张某乙要求退货。张某乙只同意买方退触控笔,拒绝退平板电脑。双方无法达成一致意见,张某甲向市场监督管理部门投诉,希望有关部门协调处理。

在镇人民调解委员会、市监所的工作人员协同调解下,双方达成了调解协议,张某乙以1900元的价格回收张某甲的平板电脑和触控笔。

案例10 游客景区用餐摔倒 先行赔付化解纠纷

河北游客温女士夫妻二人,报名参加“福建省三晚四日游”旅游专列。2024年3月24日,二人乘坐专列抵达武夷山旅游。当日中午,温女士在度假区某酒店用餐期间在卫生间不慎摔倒,造成右股骨胫骨折、右肱骨近端骨折。酒店立即拨打120,并将其送往武夷山市立医院救治,住院17天后出院,共计花费37887元。

经过调解,游客自愿放弃返后续医疗费用等赔偿要求,三方共同确认本次意外事故造成游客温女士医疗等各项损失共计37887元,该款由地接社先行垫付24780元,酒店餐厅先行垫付13107元。若本次意外事故的相关保险理赔金额不足以支付上述先行垫付的款项,不足的部分由地接社和用餐酒店共同承担。