

这5个案例 教您消费不“踩雷”

福建省消委会发布2025年上半年消费维权典型案例,涵盖虚假宣传、预付式消费、宠物诊疗、承诺不兑现等

■海都记者 梁展豪

近日,福建省消费者权益保护委员会围绕消费咨询投诉热点,梳理出上半年福建省消协系统消费维权典型案例5个,涵盖虚假宣传、预付式消费、宠物诊疗、承诺不兑现等民生问题。

案例1 教培机构不兑现退款承诺

2023年4月,刘女士向厦门某教育科技有限公司支付1099元购买了初级社工课程。该公司承诺,若学员考试未通过,将退还701元费用。后刘女士未通过考试,便依照约定向该公司申请退款。该公司却以各种理由拖延退款,一拖就是9个月,问题始终未能得到妥善解决。2025年2月7日,刘女士在消协315平台进行了投诉,集美区消委会接到

投诉后迅速介入调查并进行调解,该公司当即向刘女士退还了701元。

消费提醒:消费者在签订合同时要仔细审查协议内容与宣传、口头承诺是否一致,退费条件是否明确以及相应的退费周期等重要信息,对于合同中未体现的任何重要承诺,应要求对方以书面形式补充或调整,确保协议内容符合双方实际需求和利益。

宁德某科技有限公司经营换电租赁电池业务,因电池续航短、匹配度差、服务欠佳及退款难等问题,频遭消费者投诉。众多消费者反映,该公司旗下换电APP包月套餐

案例3 充电APP自动续费设置隐蔽

存在不合理设置:扣款项目以小字体标注,难以察觉;自动续费前不提醒消费者;扣费后仅发简单短信通知;退款流程不畅,款项不能及时退还。蕉城区消委会已要求该公司

整改,明示相关条款、优化退款流程,以保障消费者权益,维护市场秩序。

消费提醒:开通服务前,务必仔细阅读相关条款,尤其是自动续费部分,注意字体小、颜色浅的提示

内容,确理解续费率、金额、取消方式及期限等关键信息。如遇“被自动扣费”,且续费条款未经合理提示或存在明显损害消费者权益的情况,消费者可主张解除合同并要求退款。

案例2 “一口价黄金”承诺不兑现

2025年5月,高某在安溪某珠宝店选购黄金饰品时,经导购推荐,以6000元价格购买了一款一口价黄金商品,导购承诺该商品后续可更换为克重黄金,高某基于此承诺完成交易。但当高某要求更换时,商家以内部规定变更及成本差异为由拒绝,称履行承诺会导致店铺损失。高某认为自身权益受损,经调解,商家最终同意

为高某将所购一口价黄金更换为价值6000元的克重黄金。

消费提醒:口头承诺风险大,为了避免潜在纠纷和风险,对于易引发争议的事项,务必以书面形式明确双方权利义务并留存证据,以便维权时有据可依。商家的“内部规定变化”属于自身经营调整,不应将由此产生的成本或损失转嫁给消费者。

消费者携带生病宠物猫到某动物诊所就医,仅接受抽血化验及采血部位简单包扎,就被收取460元。消费者质疑诊所乱收费且未明码标价,遂向市

案例4 宠物诊所收费不明引投诉

场监管部门投诉。经核查,该诊所未悬挂《诊疗服务项目价目表》,兽医仅口头告知收费金额,未说明具体项目、收费标准及依据,也未提供书面清单。

最终,市场监管局责令整改并调解,商家退还消费者60元,并规范制作及公示《诊疗服务收费价目表》,确保收费公开透明。

消费提醒:消费者选

择宠物诊疗机构时,应查验资质、查看价目表。在诊疗过程中,需妥善留存服务协议、票据凭证、医疗病历、相关照片等材料,以便在发生纠纷时能够有效维权。

案例5 干洗店擅自转寄衣物致丢失

2025年4月,消费者王女士将一件3年前购买的价值5000元的品牌羽绒服送至建瓯市某干洗店清洗。因自身技术限制,该干洗店未告知并征得王女士同意,擅自将羽绒服转委托寄送至外地

干洗店,导致衣物在运输中丢失。王女士要求按原价5000元赔偿,干洗店不同意,双方协商未果,王女士遂向建瓯市消委会投诉。经调查,干洗店确存在擅自转委托及保管不力问题。在调解过程

中,综合考虑羽绒服的折旧情况及价值减损,干洗店最终同意赔偿王女士2000元,双方达成和解。

消费提醒:消费者送洗贵重衣物时,应主动告知洗衣店需按特定方式清洗,以确保清洗效果。

洗衣店收衣时,应仔细检查衣物状况,与消费者确认衣物的新旧、破损情况及洗涤方式,并做好记录留存,以防纠纷。对于贵重衣物,消费者可选择保价清洗,提前明确争议后的赔偿方案。

点亮“微心愿” 为青年学子圆梦

福州团市委开启“青心好年华”微心愿征集活动

海都讯(见习记者何丹莹) 25日,记者从福州团市委获悉,为深入推进“海峡青年发展型城市”建设,进一步提升“好年华 聚福州”研学活动的影响力与实效性,“青心好年华”微心愿征集活动现已全面启动。

“此次微心愿征集活动涵盖了丰富多元的类别,力求满足青年学子的不同需求。欢迎参与‘好年华 聚福州’研学活动和‘扬帆计划’的青年学子踊跃参与,微心愿提交截止日期为8月31日。”据有关工作人员介绍,本

次活动包括爱心帮扶类,包含物资捐赠、帮扶困难青少年群体以及投身志愿服务等,旨在引导学子传递爱心、回馈社会;实践活动类,如单位实习、短期支教等,为学子提供更多接触社会、锻炼自我的机会;旅游参访类,像

看一次大海、走访历史文化街区、开展企业参访等,助力学子开阔视野、增长见识;体验学习类,涵盖体验制作茉莉花茶、软木画等福州特色传统技艺,以及学习论文写作等学术技能,促进学子文化传承与知识提升等。同

时,活动也保留了“其他类型心愿”选项,充分尊重学子的个性化想法。但无论何种心愿,都需秉持积极向上、健康的原则,传递正能量。每位学子可填写一个微心愿,主办方将依据微心愿的收集情况,精心挑选具有代表性的微心愿

予以点亮。据悉,去年“青心好年华”微心愿征集活动共有600多名学子的微心愿得以实现,其中包括去看海、去律所实习、组织团建活动、体验做茉莉花茶、为困难青少年开展志愿服务等。

“共享儿女”上门 “亲情互动”暖心

福州鼓楼区东大社区开展“青邻共享儿女”助老志愿服务,10名中学生为社区长者送上关怀

海都讯(见习记者吴诗榕 实习生沈佳丽文/图) 7月22日至25日,福州鼓楼区东大社区里一场特殊的“亲情互动”温暖上演。10名分别来自福州第十一中学、屏东中学、延安中学的中学生首次化身“共享儿女”,在海容青少年社会工作服务中心组织下,为社区长者送上关怀。

活动在破冰游戏中拉开序幕。“静默排序”让初次相遇的志愿者迅速熟络,在“五指连连看”游戏中,大家在手掌图案上写下对长者

服务的所见所思,从“长者最开心的事”到“服务中的担忧”,转换角色设计服务方案。在一点一滴间“共享儿女”们不仅增进了默契,更让青少年对助老服务有了深层理解。

随后,海容社工详解老年人的生理心理特征,针对视觉听觉退化、动作缓慢等特点,指导志愿者调整沟通方式——适当提高音量、配合肢体语言、规避消极话题,并强调入户礼仪与分工协作,让志愿者们既懂温情又讲规范。

轻敲门扉、礼貌问候、递上绿豆与线面,志愿者们耐心倾听长者的生活点滴,收集“微心愿”。为听力不佳的老人安装佩戴助听器,为失能老人添置软垫,给缺乏陪伴但热爱打乒乓球的长者送上可独自使用的乒乓球训练器……微心愿的实现,让“亲情般的温暖”不再只是口号。

“孩子们又细心又贴心!收到孩子们的礼物我感到很惊喜。”居住在金源花园小区的74岁刘阿婆笑开了花,感受着手中礼物承

载的满满心意。鼓楼区东大社区书记郑丽玲感慨:“这次活动最动人之处是孩子们主动发现长者需求的细心,希望这份爱心能伴随他们成长。”

首次参与的志愿者也收获颇丰,屏东中学的林同学说:“爷爷奶奶的笑容让我懂了陪伴的意义。”海容社工陈淋看着孩子们的成长,心中满满的全是成就感:“从2022年延续至今的青少年夏令营活动,每年都有新感动,老人的正反馈就是我们的动力。”



中学生志愿者为失能老人添置软垫