

2024年舟山市消费维权十大典型案例公布

去年全市处置消费投诉近2万件 共计为消费者挽回经济损失1066.84万元

□记者 虞仁珂 通讯员 陈刚

记者从昨天下午举行的2024年全市消费维权情况新闻发布会上获悉,去年全市共处置消费投诉19410件,其中商品类投诉5355件,占总投诉量27.59%,服务类投诉14055件,占总投诉量72.41%,成功调解消费纠纷14704件,调解成功率75.78%,为消费者挽回经济损失1066.84万元。

据了解,2024年,商品类投诉排名(降序)前五分别为食品类、商品房质量、居家用品、服装鞋帽、汽车销售。服务类投诉排名(降序)前五分别为公交水陆客运、预付式消费、住宿服务、物业服务、餐饮服务。

“交通出行服务质量虽然有所提升,但投诉总量仍处高位。”市消保委相关负责人介绍,去年全市涉及交通出行方面的投诉共计5905件,较上年减少442件,投诉主要集中在公交、水陆客运和出租车、网约车方面。投诉主要涉及班次设置、服务质量、旅游旺季水陆运力不足以及台风、大雾季节停班停航等。

美容美发类投诉仍为“重灾区”。去年,相关部门共处置预付式消费投诉2009件,主要涉及美容美发、教育培训、体育健身等领域,其中美容美发1085件,占预付式消费投诉总量54.01%。预付式纠纷投诉内容主要集中在经营主体不提前公告即停止营业或转让引发退费纠纷;经营主体利用“一经交费概不退款”“最终解释权归商家所有”等“霸王条款”加重消费者责任。对此,消保部门提醒消费者在进行预付式消费之前,要认真评估自己的消费需求和消费能力,谨慎选择、理性消费,要选择资质齐全、信誉良好、资金运转稳定以及商品服务质量好的商家。同时要注意保留消费相关证据,及时掌握预付余额变动情况,使用商家专用收款码,拒绝私下转账。



案例1 体验美容“深修复”皮肤受损 法院判决退一赔三

2023年,张女士在某美容会所先后充值3次累计6万元。在享受了3次商家赠送的“深修复”项目后,张女士的面部反而出现受损的情况,遂要求会所进行赔偿。会所以“深修复”属于赠送项目为由拒绝。

定海区人民法院审理认为,“深修复”项目属于微创医疗项目,而该会所作为经营性美容服务机构,违规提供医疗美容服务,造成张女士面部皮肤受损。判令该会所退还美容服务费3.5万元,并支付赔偿款10.5万元。该会所不服,提出上诉,2024年初,舟山市中级人民法院二审维持原判。

案例2 检察机关联手行政部门 整治侵害老人会销案

2024年6月,定海区检察院接到举报,有临街商铺通过向老人赠送小礼品、发放红包等方式吸引周边老年人到店中听产品讲座,并建立微信群发布各类广告对老年人进行洗脑宣传。其在产品宣传中,虚构其销售的羊奶粉具有各类功效甚至可以治疗疾病。

市场监管部门随即对该生活馆经营宣传中虚假宣传、不正当竞争行为进行了行政立案,对其作出罚款2万元的行政处罚。

案例3 中介“一房二卖”被处罚 消费者与行业共警醒

市住房和城乡建设局接到曹女士的投诉,反映其向新城天翼经纪事务所购买的房屋(已签订购房协议),被新城天翼经纪事务所再次售卖。

综合考虑涉案违法行为的性质、社会影响、危害后果等因素,市住房和城乡建设局最终给予舟山市新城天翼经纪事务所罚款3万元,并将违法违规行为记入信用档案,取消网上签约资格期限一年。

案例4 商家闭店引恐慌 预付充值需谨慎

2024年12月底,舟山市12345平台陆续接到多起投诉,反映衢山京盛同源健康管理中心于12月20日晚间突然群发短信通知明日起(21日)闭店,正月十六开始营业,消费者认为商家过年闭店时间过早,且年后是否营业未知,要求部门协调预付卡继续使用或退款。

岱山县商务局委托属地乡镇和在衢相关部门协作控制现场,通过有效信息互通、电话和微信及时掌握现场情况处理此事,最终该店于25日恢复营业。

案例5 推拿中心无证行医 调解处罚两手抓

2024年9月2日,定海区卫生健康局接谢女士投诉,称其母亲与其婆婆6月开始在位于定海蓬莱新村某车棚内得推拿中心做针灸,后两人均出现浮肿情况,认为该店无行医资质,要求相关部门查处。

定海区卫健局检查发现,经营者赵某未能出示相关行医资质。经调解,赵某与其中4名病患达成了书面协议,当场退还已收取费用并支付后续治疗费用共计2.6万元,并附加行政处罚。

案例6 解决外籍人员征信异议 提升金融服务便利化

2024年5月末,Z先生(拥有中国永久居留权的外国人)在某国有商业银行办理公积金和商业住房组合贷款,经办人员通过系统发起征信查询时出现了姓名信息不一的提示,导致贷款的系统流程无法继续。

中国人民银行舟山市分行联系该银行网点经办人及其市分行主管部门、市公积金中心,反复对问题症结和解决方式沟通确认。在确保信息主体征信数据真实、准确的前提下,最终引导为其办理个人姓名维护业务,使得Z先生顺利办理了住房按揭组合贷款业务。

案例7 快递延误造成损失 邮政介入获得赔偿

2024年12月,李先生委托某快递公司从上海寄送一份紧急文件至舟山。然而,包裹在运输途中遭遇延误,直至2025年1月仍未送达目的地。李先生要求快递公司赔偿因延误造成的经济损失。

经过邮政管理部门协商,双方最终达成一致。快递公司按照协议向李先生支付了延误赔偿金500元,并承诺将加强内部管理,优化运输流程,以防止类似事件再次发生。

案例8 遭遇维权困境 消保委耐心细致来帮忙

2024年1月,残障人士张先生到定海某超市购买二只大麻饼,标签上的售价为12.8元/斤,未称重,商家收取了25.6元。张先生后认为超市应进行称重,不应该直接按照这个价钱收费并与超市沟通退还差价,超市未按照张先生的意愿退还,而是把标价牌换成了12.8元/包。

经定海区消保委调解,超市承认超市经营行为存在过失,向张先生表示歉意,并愿意赔偿张先生差价、通信及交通等有关费用50元。

案例9 老人高价购买保健产品 “踩坑”退费案

2024年1月8日,杨先生在东港某“健康生活馆”高价购买一部“高电位”仪器,价格为22380元。使用二个月后,仪器出现故障,经杨先生联系商家后予以换新处理。但更换一个月后,仪器再次出现故障,杨先生认为仪器存在质量问题,联系商家要求全额退款,但商家电话一直无人接听。

经普陀区消保委调解,被诉方同意全额退款22380元,并请普陀区人民法院以民事裁定书的形式对双方调解结果予以司法确认。

案例10 熊孩子自作主张购买手机 消保委调解成功退款

2024年4月,市民杨女士向舟山市消保委新城分会反映,其13周岁的孩子背着家人从新城某手机店购买了一部价格为900元的二手华为手机,与手机店联系要求退货。手机店负责人答复,手机已经售出,且未出现质量问题,不符合退货规定,不同意退货退款。

经新城分会调解,被投诉的手机店退回900元手机购买款,杨女士将手机退还手机店。