



# 2020年度瑞安消费维权典型案例发布

## 市消保委教您避开“雷区”，吃得安心、买得放心、用得舒心

### 【按约定清了贷款，车行却拒绝退还履约金？】

#### 【案情简介】

市民王先生遭遇了一件烦心事，自己按照和车行的约定还清了贷款，车行却拒绝退还履约金。据了解，2018年1月，王先生在某车行购买了一辆汽车，车行为其担保申请了两年无息贷款，并签订合同注明履约金2000元。2020年1月，王先生将贷款还清后来到店车行，要求其退还履约金，但遭到车行拒绝，经多次沟通无果，王先生只好向市消保委莘塍分会求助。

#### 【处理结果】

去年3月15日，市消保委莘塍分会接到投诉后，立刻组织双方进行调解。投诉人王先生认为自己已经履约，车行应遵守约定退还履约金。但车行却有自己的解释。按照合同，王先生所购车辆的车价款为12.6万元，履约金2000元，购车时，车行将车价款中12万元为王先生办理了无息贷款，并要求王先生2年内予以还清，没有额外收取王先生2000元的还款履约金，因此不存在退还



履约金的情况。王先生不认同车行的说法，他认为既然当初合同里写了履约金，车行没收是因为履约金包含在车价款里了。至

此，双方对是否付了履约金产生了分歧，而合同中也未明确指出车价中是否包含了履约金。

由于双方在签订合同时，一方没说清，一方没看清，就糊里糊涂地签订了合同。经多次调解，双方终于达成一致，车行同意退还王先生500元，王先生对调解结果表示满意。

#### 【案例点评】

本案是一起典型的因合同中对条款的理解不同而产生的纠纷。消费者在购车时未仔细阅读合同条款，未与商家核对条款内容就理所当然地认为车价中包含了履约金；商家的合同也含糊其辞，在未收取消费者履约金的情况下仍将履约金内容写入合同中，致使消费者误解，造成消费者与商家的分歧。律师建议，无论是商家还是消费者，在签订合同时，商家一定要写清楚、说明白，不要给消费者造成歧义，消费者也一定要认真阅读合同，看清楚、问明白后再签，这样才能保障自己的权益。

■记者 苏盈盈 通讯员 周雪芬

写着停车费每日封顶25元，却被收了28元；按约定清了贷款，却不退履约金；说是赠送品，却要消费者埋单……在日常生活中，这些闹心的事您经历过吗？如果您的合法权益受到侵害，请拿起法律武器保护自己！

今天是3·15国际消费者权益日，2021年消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。近日，市消保委梳理了我市2020年度消费维权领域案件并发布了8个典型案例，邀请浙江安瑞律师事务所律师陈旭晖对案例加以分析、点评，通过以案说法的方式警示消费“雷区”，让消费者吃得安心、买得放心、用得舒心。

据统计，2020年，市消保委共受理消费者投诉1021件，解决1021件，投诉解决率100%，为消费者挽回经济损失171万元，其中，因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉两件。根据投诉性质分析，产品质量、合同和价格问题仍是引发投诉的主要原因，占投诉总量的75%以上。按商品和服务类别分析，全年受理商品类投诉600件，其中交通工具类144件，占商品投诉总量的24%，位居商品类投诉第一；受理服务类投诉305件，生活、社会服务类投诉124件，占服务类投诉总量的40.66%，位居服务类投诉第一。



- 一、2020年度全省消保委系统信息工作先进集体  
瑞安市消费者权益保护委员会
- 二、2020年度全省消保委系统工作创新项目  
瑞安市消费者权益保护委员会申报的“诉调对接移动微法院在线办理”项目
- 三、2020年度全省消保委系统信息工作先进个人  
周雪芬 瑞安市消费者权益保护委员会
- 四、2020年度全省最美消费维权义工  
周周驰 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会
- 五、2020年度温州市“最美消费维权义工”  
陈晓映 瑞安市晓映五金店
- 六、2020年度温州市优秀消费维权联络站  
温州新族商贸有限公司消费维权联络站
- 七、2020年度瑞安优秀消费维权能手  
王瑞通 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会  
张万南 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会  
周 洲 瑞安市消费者权益保护委员会玉海分会  
方建锦 瑞安市消费者权益保护委员会玉海分会

- 范茂华 瑞安市消费者权益保护委员会锦湖分会  
张 成 瑞安市消费者权益保护委员会仙降分会  
叶雨扬 瑞安市消费者权益保护委员会飞云分会  
洪 流 瑞安市消费者权益保护委员会东山分会  
李建军 瑞安市消费者权益保护委员会汀田分会  
陈进永 瑞安市消费者权益保护委员会仙降分会  
江 浩 瑞安市消费者权益保护委员会南滨分会  
胡永杰 瑞安市消费者权益保护委员会马屿分会  
周周雅 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会  
陈宏芝 瑞安市消费者权益保护委员会湖岭分会  
任健飞 瑞安市消费者权益保护委员会高楼分会
- 八、2020年度瑞安优秀消费维权义工  
李伟东 瑞安市消费者权益保护委员会塘下分会  
林 慧 瑞安市消费者权益保护委员会玉海分会  
董斯斯 瑞安市消费者权益保护委员会锦湖分会  
蔡东升 瑞安市消费者权益保护委员会莘塍分会  
潘思思 瑞安市消费者权益保护委员会飞云分会  
林德明 瑞安市消费者权益保护委员会东山分会

- 李云志 瑞安市消费者权益保护委员会汀田分会  
夏娉梅 瑞安市消费者权益保护委员会仙降分会  
张 华 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会  
林 碧 瑞安市消费者权益保护委员会陶山分会
- 九、2020年度瑞安优秀消费维权联络站  
瑞安市鼎极汽车维修服务有限公司消费维权联络站  
温州新族商贸有限公司消费维权联络站  
瑞安市前岸农贸市场消费维权联络站  
上海红星美凯龙品牌管理有限公司瑞安分公司消费维权联络站  
瑞立外滩生活广场消费维权联络站  
瑞安宝隆汽车销售服务有限公司消费维权联络站  
瑞安市仙降街道江溪村消费维权联络站  
瑞安市曹村菜市场消费维权联络站  
浙江百强乳业有限公司消费维权联络站  
万兴奶粉店消费维权联络站

### 【被子干洗“破相”了，消费者能索赔吗？】

#### 【案情简介】

2020年11月，市民柯女士拿羽绒被去东山街道某干洗店清洗，并支付了清洗费150元，取回的时候发现被子边缘有一个约5厘米的口子。这让她难以接受，当即要求店家赔偿同款同型号羽绒被，店家不同意，双方协商不下，要求相关部门介入调解。

#### 【处理结果】

经市消保委东山分会工作人员调解，店家同意补偿柯女士600元并退还干洗费150元，柯女士对调解结果表示满意。

#### 【案例点评】

本案是一起典型的服务性消费引起的财产损失赔偿损失案件。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定



或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。商家提供清洗服务，造成消费者财物损失的，应当给予赔偿。律师提醒广大消费者在干洗衣物时，要选择信誉好、操作规范、

设施齐全的干洗店；送洗时，将衣物的品牌、颜色、款式、是否有破损等内容写清楚；取衣物时，仔细检查有无破损、染色等问题；最后还要保管好干洗票据，一旦发生纠纷，及时向有关部门投诉，依法维护自身合法权益。

### 【说好停车费每日25元封顶，怎么多收了3元？】

#### 【案情简介】

2020年4月6日中午，A先生将车停在我市一购物中心地下停车场，离场时停车费为15元。当天晚上，他又在该停车场停车，又被收了13元停车费。两次停车费合计28元，由于该地下停车场公示的收费标准中显示，停车费用标准每每日25元封顶，A先生认为该地下停车场存在乱收费现象，便向市消保委玉海分会投诉。

#### 【处理结果】

接到投诉后，市消保委玉海分会立即联系A先生和该地下停车场了解具体情况。经了解，原来该停车场虽然已经公示了停车收费标准，但是其收费标准未对每日25元封顶作出具体说明，存在争议，该收费标准既可以解释为车辆某一计费期间内进入停车场算起，连续停放24小时的最高限价25元；也可以解释为车辆在某一计费期间首次进入停车场算起，24小时内多次进出或连续停放24小时的最高限价为25元。在工作人员讲解了《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保



护法>实施办法》第八条规定后，该停车场向A先生退还了多收的3元停车费。

#### 【案例点评】

本案是一起对于经营者的格式条款存在理解歧义的问题。根据《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>实施办法》第八条规定，经营者在经营活动中使用的格式条款、通知、声明、店堂告示

等应当符合法律、法规规定。对格式条款、通知、声明、店堂告示等内容的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释；有两种以上解释的，应当作有利于消费者的解释。”所以律师认为：当经营者的格式条款出现歧义时，首先应该按大众的一般认知来理解，如果双方理解产生偏差，应根据有利于消费者的解释来理解。

### 【健身场馆关门，没有合同或收据就不退余款？】

#### 【案情简介】

2019年12月，我市一家健身会所的A分店关门停业，店方通知该分店年卡会员前往其B分店消费卡内余额。但是，不少会员觉得B分店离家太远了，前去健身锻炼并不方便，于是要求该健身会所退还卡内余额。面对这些会员的退款要求，该健身会所同意了，但是提出需要他们提供办卡时签订的合同或充值收据才可办理退款。这个要求让不少想退费的会员犯了难，办卡时的协议及收据早就不见了，一时去哪里求助？无奈之下，这些会员向市消保委玉海分会求助。

#### 【处理结果】

市消保委玉海分会调解人员一一电话联系各投诉人，详细记录其办卡信息、充值金额及消费情况，然后去该健身会所核实，健身会所打开了电子会员档案进行核对。调解人员问：“既然店内有电子会员系统记录着会员卡办理和消费信息，为什么还要要求会员提供办卡的协议和收据才可办理退款？”同时，告知商家，如不退款，其行为将违反《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第十一条关于经营者发放预付凭证的规定，经营者未按约定提供商品或者服务的，消费者有权要求退还预付款余额。

该健身会所负责人无言以对，作出退步，同意仅需提供合同、收据、会员卡三者之一就可办理退款，不过也表示资金压力大，全额支付这么多退款会有难度。于是，调解人员联系了数位涉及退款金额数额较大的会员，向他们征询除了退款外可接受的补偿方式，得到了诸如提供免费转卡机会、补偿健身时间等方案。该健身会所也接受了这些建议，并很快给出了解决方案。

#### 【案例点评】

本案是一起典型的经营者发放预付凭



证后怎么退费的问题。根据《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第十一条规定，经营者未按约定提供商品或者服务的，消费者有权要求退还预付款余额，并要求依法赔偿损失；消费者已享受的折扣等优惠，经营者不得在消费者的预付款余额中扣减。经营者终止经营活动的，应当提前30日发布告示，并以电话、短信、电子邮件等形式告知消费者，消费者有权要求退还预付款余额。经营者终止经营活动后，承受其权利义务的经营者的应当继续持有预付凭证的消费者提供商品或者服务，不得对消费者增设新的条件或者减损消费者的权利。消费者要求退还预付款余额的，经营者应当自消费者要求退款之日起5日内予以退还。律师认为，本案例中的充值会员卡即预付凭证，存在余额，则表明充值的会员卡不属于会员卡，会员有权要求退还，健身会所方无权利。但本案因为考虑到群体投诉往往有涉及金额数量大、情况复杂的特点，而商家和消费者都是市场经济的重要组成部分，调解工作在保证消费者满意的同时，也应考虑商家在解决投诉时的难处，并尽量综合双方意见，所以律师认为调解人员的做法系双赢之举。

### 【“抖音”平台上购买的商品存在以次充好？】

#### 【案情简介】

2020年4月，市消保委塘下分会连续接到两起关于“抖音”平台售卖摩托车的投诉。其中，一位是消费者赵先生，他在抖音平台上购买了一辆塘下辖区内商家甲店所销售的摩托车。到手后却发现，这辆“全新”的摩托车排量与商家在“抖音”平台上发布的短视频内容不符；另一位是消费者王先生，他通过“抖音”平台购买到辖区内乙店的摩托车，但到时的“新车”却是翻新后的二手车，与平台上商家宣传不符。俩人均致电市消保委塘下分会求助解决。

#### 【处理结果】

接到投诉后，市消保委塘下分会调解室工作人员分别联系了消费者赵先生、王先生及“抖音”平台的摩托车销售商家甲、乙两店，进行调查了解。经调查，消费者反映的情况属实。根据消费者的诉求，在工作人员的调解下，甲店经商户表示同意立即给赵先生更换保质保量的新摩托车，同时承担摩托车退换的运费。但乙店却不愿承担二手车退回和新车运送的运费，经调解室工作人员告诫该商家其已违反相关法律法规条款并耐心调解后，最终该商家表示同意承担所有相关费用。

#### 【案例点评】

本案是一起典型的“以次充好”的消费欺诈行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条的规定，消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿；第五十六条规定，经营者在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的情形的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行。此外，根据《中华人民



共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍；增加赔偿的金额不超过500元的，为500元。法律另有规定的，依照其规定执行。所以本案中摩托车辆退换的相关费用应由商家全部承担。律师提醒，随着短视频平台的兴起，高流量、强大的带货能力带动了一批新的电商销售机会，不少商家纷纷在“抖音”上利用短视频销售自己的产品。短视频销售方式无电商平台依托，无线上支付保障，无完善的售后保障，这使得不少消费者容易踩到消费“雷区”，导致这类售假投诉大量增加。为此，建议消费者在被宣传内容吸引、产生购物欲望时，一定要多个心眼，查看商家是否有相关资质证明和营业执照，对收到的商品进行质量检查，并保留好相关购买证据，对有疑义、不合格的商品，售后服务不完善的商家一定要及时向相关部门投诉，维护好自身的合法权益。

### 【赠送产品为诱饵，欺骗消费者埋单？】

#### 【案例简介】

消费者李女士于2020年12月在家中收到塘下镇一美容店销售人员的海报，告知其只要到店即可领取赠送的护肤产品，李女士到店后该美容店在未告知需要收费的情况下，为其进行了脸部护理，后要求收取598元的费用。李女士认为该美容店强行收取该费用属于欺骗消费者，要求退还598元，遭到店家拒绝。李女士觉得不合理，于是致电市消保委塘下分会请求解决。

#### 【处理结果】

接到投诉后，该分会工作人员联系了李小姐，在确认上述情况属实的情况下，与李女士共同前往该美容店进行现场调解。美容店负责人表示，员工在进行脸部护理前确实未告知需要收取598元的金额，店内也未悬挂价目表进行明码标价。经调解，该美容店退还李女士598元的费用，工作人员要求该美容店负责人整改此类行为，店内服务项目要做到明码标价，告知其做项目之前务必要与消费者解释告知清楚之后才可收取相关费用。

#### 【案例点评】

本案是一起典型的引诱消费



行为，侵犯了消费者的知情权。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条中经营者对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

或者服务应当明码标价。律师认为还可以根据《消费者权益保护法》第五十六条中经营者对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

### 【“定金”“订金”分不清，冲动消费陷困境？】

#### 【案情简介】

2020年12月21日，市消保委汀田分会接到鲍先生的投诉，称自己于2020年12月12日在一架汽车销售公司缴纳了定金5000元预定一辆汽车，事后四处咨询觉得该款车满足不了自己的需求，因而决定放弃购买，并于同年12月19日向该汽车销售公司提出退还定金的要求。商家认为此次事件属于鲍先生违约在先，拒绝了退还定金的要求。鲍先生向市消保委汀田分会求助。

#### 【处理结果】

接到投诉后，该分会调解人员第一时间对情况进行了解。在与鲍先生的沟通过程中了解到此次消费纠纷的根源在于消费者的冲动消费，且其缺乏相应的法律知识，将“定金”与“订金”混淆，认为没有签定购车合同，支付的定金是可以退还的。针对该情况，调解人员耐心地对鲍先生进行讲解，助其纠正法律认知误区，让其明白自己放弃购车已经属于违约行为，必须承担法律责任。鲍先生认识到了自己的错误，但5000元全部不退对他来说是一笔较大的损失，希望调解人员能帮忙从中协调，让商家同意退还部分定金。看到消费者陷入困境，调解人员出于人性关怀，帮助其联系了汽车销售公司的负责人，向其



表述了消费者的难处，询问该公司能否酌情考虑在确保自身损失较少的情况下降低消费者的损失。该负责人态度良好，表示会努力争取让消费者尽可能减少损失。

#### 【案例点评】

本案是一起典型的消费者不懂“定金”规则而造成的违约。我们都知道，法律上有很多术语是有特殊含义的。例如本案中的“定金”，指的是《民法典》第五百八十六条中规定的当事人可以约定一方方向对方给付定金作为债权

的担保，以及第五百八十七条债务人履行债务的，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金；收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。本案中，消费者支付了5000元的定金后不想继续购买车辆，属于违约在先，一般情况下销售方确实可以不退定金。律师在此提醒，首先，必须理性消费，在没有确定之前最好不要签订合同或者支付定金；其次，本案中的“定金”与我们日常生活中的订金、预付款还是有本质区别的，所以在商家签订合同时要特别留心；再者，消费者要本着诚实信用的原则去消费。

### 【培训班因疫情没能开课上课，能退费吗？】

#### 【案情简介】

蒋女士于2020年1月7日在仙降街道一家早教信息咨询中心交了兩名孩子的学费，共计1.1万元，但由于疫情原因，该中心一直没有开课上课。蒋女士遂联系园长要求退费，然而遭到园长拒绝。同年3月18日，蒋女士向市消保委仙降分会投诉，希望该中心能退还兩名孩子的学费。

#### 【处理结果】

3月23日，经市消保委工作人员调解，该中心已退还学费。

#### 【案例点评】

本案中，“已报名的培训班”其本质上属于服务类合同，受



《民法典》的约束。合同订立后，通常合同各方实施的行为有依约履行、变更协议后履行、不再履行等。在疫情影响下，经营者培训服务客观上已无法继续，属于不可抗力，而《民法典》第五百六十三条规定，因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。所以本案中有法定解除合同的理由，学校应当退还学费。律师提醒，在特殊时期，经营单位要严格落实法定责任，积极承担社会责任，及时采取有效措施，妥善处理好相关消费者合理诉求，尽力为消费者减少损失。