

消费时如何避“坑”？这些消费套路值得一看！

“3·15”来了，市消保委发布2022年度十大消费维权典型案例

■记者 苏盈鑫 通讯员 周雪芬

今天是“3·15”国际消费者权益日，2023年消费维权年主题为“提振消费信心”。

2022年，市消保委共受理消费者投诉913件，投诉处置率100%，为消费者挽回经济损失102万元。其中，因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉1件，加倍赔偿金额2万元。根据投诉性质分类，产品质量、合同和虚假宣传问题是引发投诉的主要原因，占投诉总量的85%以上。

市消保委梳理2022年度消费维权领域案件并发布了十个典型案例，邀请浙江安瑞律师事务所副主任林荣荣对案例加以分析、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。在提高消费者合法权益意识的同时，凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，自觉遵守消费者权益保护法，努力为消费者提供满意服务，营造和谐美好的消费经营环境。



吃饭用餐具要另行收费？“隐形消费”不可取！

【案情简介】

2022年2月5日晚，王先生来到仙峰街道某牛肉火锅店就餐，结账时，商家收取了每人一元的餐具餐费和每人三元的调料费。因在就餐时商家没有明确告知此项费用却在结账时直接收取，王先生认为这样损害了自己的权益。他与商家交涉时，商家态度强硬，认为餐具收费是行业规则。虽然金额不多，但影响了家人开开心心聚餐的心情，王先生想要讨个说法，于是到市消保委仙降分会寻求帮助。

【处理结果】

接到投诉后，市消保委仙降分会



随即介入。调解人员认为该火锅店经营者未在店内明显位置张贴有餐具自愿使用公示，未主动向顾客询问使用何种餐具，给消费者提供更多

选择。经过耐心劝说和教育，商家同意退回餐具费。

【律师点评】

餐具是餐饮场所的必备用品。依据《食品安全法》及《食品安全法实施条例》，餐饮企业向消费者提供符合国家卫生标准的餐具，是其法定义务和基本义务。经营者将餐具外包消毒或者自行消毒，由其自便，但让顾客另外掏钱才能使用卫生餐具，系侵犯消费者合法权益的行为。此外，经营者额外提供收费的一次性消毒餐具供选择使用的，要通过经营场所明示和服务人员提示等方式提醒消费者后，方可收费。

定制家具尺寸不合适谁负责？ 书面合同很重要！

【案情简介】

2022年6月23日，消费者到市消保委汀田分会投诉称，她2021年下半年在汀田某家具店为新居定购一套家具，2022年5月商家将家具配送到家时发现沙发的脚踏做大了，休闲椅上有划痕，消费者要求商家免费整改脚踏大小和维修椅子。商家同意免费更换有划痕的休闲椅并送货上门，但对沙发脚踏的处理有异议，认为双方在订购时已经就家具型号达成一致，且生产厂家是按照执行标准进行生产的，自己没有过错，不同意消费者提出的要求。双方争执不下。

【处理结果】

经调解人员调查，消费者在商

家里看好看家具款式并谈好价格，但在测量时没有随商家负责人一同前往家中测量，实际的定制数据是商家负责人在现场依据自己多年的销售经验确定的，随后双方在商家店内以口头方式对此达成一致，没有合同或文字记录的证据，结果造成脚踏大小不符合消费者预期。

调解人员详细听取双方意见后认为，商家工作不够细致，没有有效核实客户要求导致出现不满意产品；同时指出，消费者不够慎重，购买时没有提出明确要求导致成品不满意。在调解人员反复沟通协调并宣传法律法规后，双方都意识到自身失误，达成和解；商家重新实地测量尺寸，双方对沙发脚

踏的尺寸取得一致意见后，将家具整体拆解，运送到厂家进行更改，更改费用免费，800元往返运费由双方各承担50%。

【律师点评】

本案属于家具定制合同纠纷。消费者提供房屋让商家自行测量，系基于信赖而托付商家根据现场条件定制家具。在程序上，商家应拟定设计方案供消费者确认。商家仅凭经验而忽略此过程，使消费者无法预见家具不妥之处并提出修正意见，故商家存在过错。而消费者也存在指示不明的欠缺，存在过错。因此本案双方混合过错，各自承担相应责任。为此，在定制产品时，市场经营者和消费者应当充分沟通并签订具体明确的书面合同。

用高配的价格买了标配车？ 商家退款又赔偿！

【案情简介】

消费者蔡先生于2022年4月23日，在飞云街道某车行预定了一辆价值1.8万元的摩托车，使用一段时间后发现该摩托车和约定的配置不同，要求商家退货并赔偿其损失，但商家不同意。5月26日，消费者向市消保委飞云分会投诉请求帮助解决。

【处理结果】

该分会接到投诉后，立即安排调解人员和商家沟通，了解情况。商家解释，消费者来店看中了的摩托车有两种配置（标配版和升级版），这两种配置的摩托车在外观上基本无差别。当时消费者采购的是升级版版摩托车，厂家发来的却是标准



版摩托车，商家表示自己没注意把标准版的摩托车销售给消费者，认为虽然有过错但消费者已使用该摩托车一段时间，可以退回多收的部分价款但不退货和赔偿。在调解中，调解人员向商家宣传《消费者权益保护法》等相关知识，陈述利弊，最终商家同意退款1.8万元，并赔偿消费者0.5万元。

【律师点评】

其一，消费者与商家明确约定高配车，且据此支付购车款，商家作为专业摩托车销售经营者，对自己销售的车辆具有高度辨识能力，将标配车作为高配车交付，其行为构成对消费者的消费欺诈，应承担退一赔三的法律后果。其二，根据“谁主张谁举证”的原则，如果商家确有证据证明系工作失误，比如商家向厂家订购的是升级版版摩托车，而厂家错误发来标准版摩托车，商家未检验直接交付消费者等，此种情形也应允许消费者退货，商家自行承担损失。

地板铺设好4个月就凹凸不平？ 6个月内由商家举证！

【案情简介】

2022年6月，李先生向市消保委马屿分会投诉称，新居铺设才4个月的万元实木地板出现了凹凸不平现象。去年1月2日，李先生在马屿镇一门店购买了建材公司的实木地板，共计44.73平方米，合计11525元，并由该门店安排技术人员到李先生家中铺设，李先生在完工当天向门店交付全款。此后连日阴雨，空气潮湿，李先生发现地板局部出现明显凸起，严重影响外观和日常使用。经门店和建材公司现场勘查，排除了使用不当引起的地板损坏。李先生要求商家退款退货，并给于一定赔偿，但商家认为是地板质量问题，应由建材公司全权负责，建材公司则认为是地板质量合格，是技术人员施工失误导致，责任在彼不在己。各方推诿，难以协调。

【处理结果】

市消保委马屿分会认为，实木地板出现异常可能是多种因素综合导致，经过反复解释、沟通，投诉人放弃了马上退货、退款及赔偿损失的主张，同意与对方达成调解协议。门店与建材公司按照《消费者权益保护法》有关规定，双方根据自己责任要求积极开展售后服务，由建材公司提供更换破损部位的木板材料，门店负责维修，恢复到地板正常使用状态。为了让投诉人放心使用地板，打消顾虑，三方自愿达成补充协议，约定在地板修复完工后一年内，若再出现凸（崩）起、裂缝等质量问题，门店和建材公司无条件退款退货并共同赔偿李先生的损失。

【律师点评】

房屋装修的木地板纠纷中，产品材料缺陷、铺装工艺违规、使用环境不当等问题，是消费者与商家在责任认定上的争执点。按照一般法律原则，“谁主张谁举证”，维权方要承担举证责任，但由于技术能力，消费者往往因无法举证而维权困难。为减轻消费者的举证责任，增强企业产品担保责任意识，《消费者权益保护法》第二十三条规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，自消费者接受商品或者服务之日起六个月内出现瑕疵，发生纠纷的，由经营者承担相关举证责任。这一规定实质是举证责任的倒置，指引此类消费争议处理。本案最终三方达成合意，由建材公司提供更换材料，门店负责维修，并签订保证协议，甚为妥善。

花钱培训却不知上课地点？ 机构不能这么霸道！



【案情简介】

2022年5月26日，飞云街道的林先生为其女儿报名参加我市某培训机构组织的记忆力培训，合同约定在周六、周日由培训机构提供训练课时。因双方对合同条款的理解不一致，林先生的女儿未参加培训，林先生要求退费，但该培训机构不同意。林先生向市消保委飞云分会投诉，希望予以帮助解决。

【处理结果】

经调解人员了解，林先生称按合同约定，培训机构在周六、日为报名学生提供线上训练，而实际是周六和周日分别在安阳和飞云安排训练，其女儿周日已有其他培训，又无法参加周六在安阳的培训，多次向培训机构提出退款要求都被拒绝。该培训机构负责人称，他们只承担培训，招生另有合作单位，培训费用也是招生单位确定并收取，且签订合同时并没有注明培训地点，培训机构基于学生报名情况确定周六在安阳培训、周日在飞云培训。该负责人认为，林先生的女儿未参加培训，该培训机构不存在过错，不应该由其承担损失。

调解人员表示，合同条款虽然没有注明培训地点，但按合同文本，培训机构标“飞云

【律师点评】

站”字样，容易让人理解为是在飞云设点培训。关于培训费用是招生单位收取这一情况，培训单位或招生单位既然是合同单位，双方要沟通处置培训纠纷事宜。调解人员向培训机构负责人宣传《民法典》《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》等规定后，最终成功调解，林先生对结果表示满意。

【律师点评】

本案系履行地点不明确引发的消费纠纷。消费者享有知悉服务真实情况和自主选择的权利，培训机构在缔约时应明确告知培训地点、培训单位等服务内容。培训机构在签约后以合同未约定或约定不明确为由有利于自己的履行方式，系合同留“坑”，侵害消费者合法权益。且根据《民法典》第五百一十条，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确，不能达成补充协议的，按照合同相关条款或者交易习惯确定。合同文本上，培训机构标“飞云站”，视为对培训地点的明示，结合消费者的生活住所等，可以确定飞云培训点为该培训合同的履行地点。若培训机构不能在该培训点提供服务，应允许消费者解除合同。

未成年人花上千元买盲盒？ 盲盒交易不可盲目！

【案情简介】

2022年4月，市消保委仙降分会连续接到两起消费投诉，投诉人都是小学生家长，他们表示自己的孩子近日在他们不知情的情况下，在校园门口的书店购买了大量的“奥特曼”盲盒卡片，其中一名学生已经花费2000元（其中单次消费达1000元）。投诉人说，商家推出所谓的稀有卡片，越贵的卡包抽到稀有卡片的几率越高，这种诱导性的推销方式让孩子花费了高额金钱，要求商家退款并整改。

【处理结果】

接到投诉后，调解人员到该书店了解情况，现场查看了当事人的经营资质。店主说确有学生在店里买了大量盲盒卡包，但卡包是厂家统一明码标价的，店里没有虚高标价，而且自己在看到孩子大额盲盒商品时也曾向其询问过，得到的回答是帮同学一起买或者家长同意购买的。店主表示，在经营时难以做到每次有学生购买都电话联系家长，作为家长未能及时发现自家孩子的情况，也应当承担责任。

经调解，店主愿意接受未拆封的产品原价退还，已拆封的按照折扣返还，同时按监管部门要求进行整改，引导未成年人理性购买盲盒。

【律师点评】

在“万物皆可盲盒”的热潮下，消费乱象越来越多。盲盒包装虽不透明，但其销售的产品和营销方式必须明确，商家经营行为若有违法违规，市场监管部门可依法处理。此外，孩子热衷盲盒现象已经引起国家有关部门的重视，国家市场监督管理总局于2022年8月出台的《盲盒经营活动规范指引（试行）（征求意见稿）》规定：盲盒经营者不得向8周岁以下未成年人销售盲盒，向8周岁及以上未成年人销售盲盒商品，应通过销售现场询问或者网络身份识别等方式，确认已取得相关监护人的同意。

【处理结果】

经调查，该会所的营业执照登记经营范围是非医疗性视力保健及咨询服务。李先生认为，是因为商家咨询视力可提升到1.0以上，才选择在该店消费，结果孩子的视力没有得到提升，且与医院的检测结果存在较大差异，在证据的采选上医院的检查结果更具权

事故车定损后没维修还要付报料费？ 没有付费义务！

【案情简介】

2022年4月，市消保委塘下分会接到一起投诉，市民陈女士的车辆发生事故，被拖至塘下镇一家汽车4S店，期间车辆一直停放在店内，只进行了定损，未进行维修。根据4S店的定损结果，陈女士认为没有维修价值故选择将车辆作报废回收处理。在与4S店沟通取车时，该店以陈女士的车辆维修部件是进口产品为由，告知陈女士需收取车损10%的报料费及人工费用等共计15800元，但并未告知陈女士报料费明细。为维护自身权益，陈女士投诉寻求调解。

【处理结果】

该分会工作人员详细了解陈女士所说的报料费明细后认为，该4S店在未提前告知消费者明细，且消费者未自愿接受的情况下，收取了



正常开支以外的其他未列明项目费用，其行为侵犯了消费者的知情权和公平交易权。经调解，陈女士支付4S店近一个月的停车费（每日30元）、救援费500元、拆解费500元，共计2000元。

【律师点评】

本案中，陈女士与4S店在救援、拆解和定损事项上存在合意，陈女士需支付上述费用；但双方并未签订车辆维修合同，且事故车因无维修价值作报废处理，故4S店基于维修项目产生的、且未事先征求陈女士意见的报料费及人工费超出了陈女士的负担范围，陈女士无付费义务。

未成年人买手机家长要退货遭拒？ 双方分担责任！

【案情简介】

2022年2月6日，家住安阳街道的王女士意外发现孩子有了一部新手机，多次追问得知，系孩子在家长不知情的情况下用自己的压岁钱独自购买的，手机售价2498元。王女士认为，自己的儿子刚满16周岁，属于未成年人。王女士要求店家退货退款却遭到拒绝，于是向市消保委城区消费调解中心投诉。

【处理结果】

接到投诉后，调解人员介入调查。经营者称，不退货是因为手机既无质量问题，又没有强买强卖；购买者是虽是未成年人，但能一次性拿出一大笔钱购买手机，可以推断其购买行为已征得家长同意，何况这个年龄段的孩子难以从外表辨别是否成年。王女士认为，在没有监护人陪同的情况下下



向孩子出售手机本就不妥，退货退款是合理的要求；如果商家不能确认购买者是否成年，应向家长核实。在调解过程中，工作人员见到王女士的儿子，身高近“一米八”，乍看之下确实难以分辨是否成年。在了解到全部事实后，工作人员耐心细致地分别向双方讲解法律并积极

沟通。最终王女士支付300元作为拆机折旧费，商家同意为王女士退货退款。对此调解结果，王女士再三向工作人员表示感谢。

【律师点评】

《民法典》第一百四十五条规定，限制民事行为能力人实施的与其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事法律行为有效，实施的其他民事法律行为经法定代理人同意或者追认后有效。根据当下的社会经济发展状况，16岁的在校少年消费2498元购置手机，应属于与其能力相适应；且孩子于监护人王女士不同意追认，故该手机买卖合同无效，双方应将手机与钱款相互返还。对于手机折机损失费，商家在孩子购买大额商品时未尽到注意和提示义务，王女士作为监护人未尽到监护责任，双方均有过错，分担责任。

说好的九成新变三成新？ 二手交易要先验货后交付！

【案情简介】

2022年8月，杨先生在马屿镇某电器经营部以先付价款后上门安装的形式购买了一台二手空调，当场交付1000元，商家承诺空调为九成新，因货物存放在仓库，杨先生未现场验货。当晚商家上门安装后，杨先生发现空调制冷效果欠佳，且仅三成新，自觉货不对板，要求商家退货并全额退款，遭拒后向市消保委马屿分会投诉。

【处理结果】

接到投诉后，该分会调解人员向商家了解情况，商家承认所售空调未达九成新成色，但空调已安装使用过，且商家已支付空调安装费用200元，可退还剩余价款800元，但需收取200元安装费。调解人员向商家宣传了《消费者权益保护法》等相关法律知识，并强调应以诚实守信为原则开展交易，最终商家同意全额退款。

【律师点评】

商家承诺空调为九成新，双方据此达成交易，但交付的空调无论从外观还是制冷效果上，均与商家在销售时所承诺的状况不符，其行为构成消费欺诈，商家应承担退一赔三的法律后果。鉴于二手市场快速发展，在满足消费升级和多元需求的同时，存在货不对板、以劣代优等乱象，消费者购买二手货物时，应遵循先验货后交付的原则，严防低价诱惑，谨慎质量陷阱。

视力康复服务未达约定效果？ 支持消费者终止合同！

【案情简介】

市民李先生的孩子因长时间玩电子设备被诊断为假性近视，经人介绍接受了瑞安视力提升会所的康复服务，商家承诺可以让孩子视力恢复到1.0以上。商家在每次康复服务后均会检测视力并记录结果，按照检测结果显示，孩子的视力一直有所提升，但家长自测发现实际上并未好转，医院检查的结果显示孩子的视力与商家检测的结果不一致。李先生要求商家解释并退款，商家称视力服务效果因人而异，不同意退款。协商未果后，李先生向市消保委城区消费调解中心投诉。

【处理结果】

经调查，该会所的营业执照登记经营范围是非医疗性视力保健及咨询服务。李先生认为，是因为商家咨询视力可提升到1.0以上，才选择在该店消费，结果孩子的视力没有得到提升，且与医院的检测结果存在较大差异，在证据的采选上医院的检查结果更具权



商家认为，视力提升服务对每个人的效果不一，孩子是否有其他疲劳用眼情况不得而知。原合同约定，如因消费者自身原因终止服务的，商家不退款，只同意继续提供服务。

工作人员认为，李先生的孩子接受服务的目的是提升视力，且双方确实有将视力提升到1.0的约定。虽每次保健后的视力检测显示都有提升，但与医院的检测结果存在较大差异，在证据的采选上医院的检查结果更具权

威性和科学性。如果该项服务只是保健后的短时间提升视力，这对视力提升不具实质意义，无助于合同根本目的的实现。在两次调解后，商家退还剩余治疗款。

【律师点评】

本案的法理分析有三点。其一，若商家承诺的以其技术提升孩子视力至1.0以上缺乏科学和充分实验依据，则商家不仅需退款，还应承担消费欺诈责任。其二，若商家技术提升视力有科学和充分实验依据，但对于李先生孩子无效，无效系个体差异，鉴于合同目的无法实现，则应允许解除合同，退还剩余费用，双方互不承担违约责任。其三，若服务合同中约定提升视力未达目标作出退费约定的，在排除商家消费欺诈情形后，按约定处理。值得注意的是，国家监管部门对视力治疗效果持否定态度，希望广大消费者谨慎选择近视保健相关服务，理性对待商家宣传承诺，避免自身权益受损。

