

达州发布2025年度消费纠纷调解十大典型案例

近日,达州市保护消费者权益委员会(以下简称“市消委会”)发布2025年度消费纠纷调解十大典型案例。案例暴露了当前消费市场中部分经营者的不规范经营行为,也为消费者维权提供了鲜活指引,同时为行业监管与企业合规经营划定了清晰边界。

游戏返利成陷阱

2025年1月20日,渠县保护消费者权益委员会接到唐女士电话投诉称,自己此前下载了一款手机游戏。游戏宣传中承诺“充值即可返利”“完成任务可提现”,并声称“高额回报、轻松赚钱”。唐女士在游戏客服的持续诱导和“限时活动”等话术催促下,陆续充值9万余元人民币。当她试图提现后续较大金额时,系统却屡次以“任务未完成”“账户异常”“审核中”等理由拒绝操作。

经渠县消委会调查发现,运营方注册地址均为虚构,多方联系到的公司登记法人代表却表示其身份信息疑似被冒用,在经营者主体不明、责任悬空的情况下,渠县消委会联合公安、司法等部门介入。经多次线上调解,游戏运营方最终向唐女士诚恳道歉,一次性退还唐女士充值总额的80%,即人民币74,276元。

气表更换“交接空白”

2025年6月,某天然气公司为张女士家更换充卡式燃气表,在拆表前,张女士用手机对旧表剩余气量进行了拍摄。新表安装后不久供气中断,还被告知存在1800元历史欠费。在连续8天无法用气和沟通无果的情况下,张女士投诉至达川区消费委会。

达川区消委会通过调取张女士的购气记录和查验旧表剩余气量的照片,确认其无异常大额透支记录。在换表前从未收到燃气公司任何形式的欠费书面通知、电话催缴或短信提醒。同时,燃气公司亦无法提供已履行告知义务的有效证明。

经调解,燃气公司立即恢复供气,清除张女士名下的1800元欠费记录,于3个工作日内将旧表内249.06立方米的剩余燃气,足额转入新表账户。

保健品维权受阻

何女士花费三万余元购买了益生菌、益生元等宣称具有促进肠胃吸收功效的保健品。按商家指导的方法持续食用数月后,发现肠胃状况未得到任何改善,与商家宣传的效果严重不符。同时,何女士发现自己还有价值13800元的同款保健品尚未提货,遂向商家提出退还该部分货款的诉求,但商家以“产品无质量问题”“已签订购买协议”为由拒绝退款,双

方协商多次均未达成一致。

接诉后,通川区消委会西城分会工作人员立即实地核查,查阅商家的销售台账、产品宣传资料,询问销售人员,确认何女士所述购买金额、未提货产品价值及商家宣传内容均属实,且商家无法提供该保健品“促进肠胃吸收”功效的权威检测报告或临床验证依据。

经调解,商家全额退还何女士未提货产品的货款13800元。

付费餐具需明示

2025年10月11日,吴先生通过电话向宣汉县消委会反映:在宣汉县蒲江街道某餐馆就餐,商家要求支付6元餐具费(2元/人)。

经消委会调查,确认吴先生反映事项属实。该店在价目表上没有标注餐具的收费标准,在就餐前也未向消费者提醒餐具要收取费用,其提供的餐具包装保洁覆盖膜上虽标识有“本餐具为有偿使用,建议每套收取2元”字样,但极易被消费者忽略。经调解,商家退还收取的6元餐具费。

抖音购表遇规格难题

2025年7月21日,徐先生在某直播间购买了一款售价7000元的手表。收货后徐先生当场拆封试戴,发现手表表带长度过短,且尝试调整表带扣后仍无法正常佩戴。徐先生第一时间联系商家客服,提出退货退费诉求,却被商家以“商品无质量问题”“拆封后影响二次销售”为由拒绝。多次协商无果后,徐先生于2025年7月30日向通川区消委会西城分会投诉。

接诉后,工作人员首先核对订单信息、聊天记录等电子证据,随后前往涉事商家经营场所开展实地核查。工作人员现场查验了商家同款手表的库存商品、销售台账及售后政策公示情况,向商家负责人核实徐先生的购表及退货经过,确认徐先生反映的表带过短无法佩戴、商家拒绝退货等情况属实。2025年8月3日,商家通过平台订单退款渠道,将7000元购表款足额退还至徐先生账户。

“无理由退货”不能打折扣

2025年12月3日,大竹县消委会接到消费者投诉:11月23日,她在新华路某女装店花928元购买了一件羊毛大衣,购买时商家承诺支持退换。因衣物不合身,按约定于11月24日退回商品后,商家未退回现金,而是将款项充值至消费者会员卡中。消费者认为,该售后操作不符合自己的消费意愿。

接诉后,大竹消委会工作人员及时核实情况,并组织双方进行调解后,经营者将928元购衣款退还给消

费者。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,消费者享有公平交易的权利,消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。虽该经营者同意退货,但其将购物款退到消费者在该店的会员卡中,未退回给本人,经营者的错误行为侵害了消费者的合法权益。

美容受损引纠纷

龚女士在万源市某化妆品经营店进行了面部祛斑及点痣服务,支付了1700元。商家承诺一个月恢复期后,皮肤会恢复正常。然而,一个月后,龚女士发现被点痣的部位出现了疙瘩,且无法自行修复。龚女士多次与商家沟通,要求修复疙瘩,但商家拒绝处理。

接诉后,万源市消委会工作人员前往该化妆品店进行现场调查核实,发现龚女士反映的情况属实。经现场调解,商家同意为龚女士进行免费修复。

在本案中,龚女士作为消费者,接受了商家的面部祛斑及点痣服务,但在服务后出现了皮肤问题。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条:“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”商家在提供服务时,应当确保服务的质量和安全性,避免对消费者造成伤害。此外,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”在本案中,商家提供的点痣服务未能达到预期效果,且导致龚女士的皮肤出现疙瘩,商家有义务为消费者进行修复或赔偿。

购买理疗产品需谨慎

2025年10月,老人黄某向开江县消委会投诉,称其在某理疗店购买了1.2万元的理疗服务套餐,使用后发现产品、理疗效果与销售时宣传的不一致,与经营者多次协商未果。

经核查,黄某今年73岁,患有腰椎疾病,并有脑梗后遗症,为了身体健康,在商家的推介下购买了理疗服务套餐,套餐包含保健胶囊、固体冲剂和理疗仪器等产品,自己已食用了部分产品,但无法提供产品存在问题的证据。工作人员经调查发现,部分产品包含面膜等美容护肤品,与投诉人的年龄不符,购买时可能存在重大误解。经多次现场调解,双方达成调解协议,经营者同意退回剩余的8000元货款。

在本案中,经营者未提前告知

理疗服务套餐的详细清单,使消费者购买了与其年龄身份不相符的美容护肤产品,与消费者理疗保健的本意相悖,侵害了消费者的知情权。

预付消费需理性

2025年8月,消费者颜女士在开江县某健身房花费6000元办理健身年卡,卡内包含48节私教课。上了4节课后,她觉得健身强度较大,感到身体不适,联系健身房想退款,健身房称需要缴纳20%的违约金。

经调查,营销人员在推销过程中表示可试课2节,如果感到不合适,可全额退款。开江县消委会基于以上事实组织双方调解,商家全额退还剩余的5500元款项。

本案中,一是商家刻意制造身材焦虑,又口头承诺买课后就将拥有美貌,涉嫌虚假宣传;二是商家抓住年轻女孩追求美丽但欠缺法律意识的弱点,在签合同同时只催促尽快签字,未提醒退款须承担20%的违约金这一关键格式条款。消委会基于双方实际情况和相关法律依据,最终促成商家全额退还剩余款项。

未成年人网购引纠纷

2025年8月,渠县消委会城东分会接到周女士投诉,称其女儿在某平台直播间花费1600元购买“乳金色英短猫”。收到货后,周女士认为实物小猫的颜色与商家宣传的乳金色有出入,且其女儿未满18周岁,要求退货。

经核实,消费者购买宠物时,商家并不知情消费者的年龄;在后续沟通协商退款时,消费者称自己是成年人。但因消费者为16周岁的未成年人,属于限制民事行为能力人,其进行的1600元的大额网络消费行为,与其年龄、智力不相适应,事后也未得到其家长的追认,商家与消费者的宠物买卖应属无效。由于宠物猫属于活体特殊商品,前期会产生一定的成本费用,作为未成年人在未经家长支持的情况下仍购买宠物猫,且称自己是成年人,也存在过错。

结合当前情况及商家经营成本等因素,经调解,双方达成如下协议:宠物猫退回商家,由商家先观察一个星期,如没有问题将退还1000元给消费者,运费由商家承担。

消委会特别提醒:家长作为监护人,要及时关注未成年人的行为,加强对未成年子女的消费观教育和网络安全教育,以免其作出自身无法补救的行为;若真遇到商家虚假或误导性宣传,也应注意保存好聊天记录、支付凭证等证据,及时维权。对于商家而言,则需审慎核实消费者身份,及时辨别消费者是否为未成年人,尽到注意义务。

□记者 任株早/整理