

# 川渝三地消委会联合发布2024年消费维权十大典型案例

□ 新渝报记者 张玮 毛双

近日,大足区消委会、资阳市消委会、内江市消委会联合发布“2024年消费维权十大典型案例”,内容涵盖多个消费领域,旨在提升消费者依法维权意识,警示经营者,规范市场行为。

## 案例一： 卤味店加称引反感 消委会介入助维权

### 【案情简介】

2024年5月13日,消费者陈女士向大足区消委会投诉称,当天其在在大足区某高速公路服务区的一家卤味熟食店购买卤味,购买前,她明确告知店员只要2个翅膀、2个鸭脚、2个郡肝。在付款54元离开后,直到食用时陈女士才发现店员私自多装了1个翅膀、2个鸭脚、2个郡肝,其马上返回向该卤味熟食店讨要“说法”,但遭到店员矢词拒绝。陈女士遂投诉维权。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即开展调查。消费者陈女士提供了购买小票和支付记录,表明其当天的确在该卤味熟食店购买了54元卤制品。陈女士反映,自己明明提前明确表达了需要购买的卤味熟食数量,商家却自作主张私自“加称”销售,给自己带来了非常不好的消费体验,质疑商家侵犯了自己的知情权,要求商家道歉并对“加称”销售的卤制品退款。

面对陈女士的指证,该卤味熟食店负责人显然有些心虚,其表示该名店员可能没听清楚陈女士的需求,今后会加强对店员的业务培训。

大足区消委会指出,商家经营,诚信为本,应根据消费者真实需求进行销售,不能强买强卖。最终经调解,该卤味熟食店负责人向陈女士表达了诚恳的歉意,并退还20元。陈女士对调解结果表示满意。

### 【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”的规定,消费者具有知情权。本案中,该卤味熟食店在未提前沟通、征得消费者的同意的情况下,“暗箱操作”私自加量销售,导致陈女士对实际购买的商品数量蒙在鼓里,侵害了陈女士的知情权。

根据《消法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”和第十条“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。”的规定,消费者享有自主选择权和公平交易权。本案中,该卤味熟食店强行“加称”销售,属于强迫交易行为,明显侵犯了陈女士的自主选择权和公平交易权。

大足区消委会提醒,购买卤味熟食分量不足或强行“加称”销售的问题,具有隐蔽性强、数额小、取证难等特点,因此不易被察觉。即便消费者发现了,也往往不会因为“这点小事”追究到底,这让有些商家有恃无恐。作为商家,应加强对门店的监管和培训,减少门店“故意加量”“反向抹零”等引发消费者反感的行为,做到自律自爱、诚信经营,不要为了蝇头小利,丢了最基本的信誉。

## 案例二： 婚宴临时被取消 消委出面讨说法

### 【案情简介】

2024年5月20日,消费者杨女士向大足区消委会投诉称,其计划今年6月结婚,于2023年2月在大足区某酒店现场预订了2024年6月1日的婚宴,与酒店方签订合同并支付2000元定金。但在2024年5月13日,杨女士突然接到酒店方电话通知,表示因与另一对新人的宴席时间重合,因此无法按杨女士预订的日期举办婚宴,请求杨女士改期或者更换酒店。杨女士震惊之余又很愤怒,提出退还定金并赔偿婚礼改期的其他损失,但酒店方只愿意退回2000元定金,拒绝其他赔偿。面对这突如其来的消息,杨女士遂投诉,请求帮助维护自身的合法权益。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即开展调查。消费者杨女士提供了当时与酒店方签订的《婚宴合同》,合同上明确约定了婚宴举办的宴会厅、桌数与餐费标准、定金金额,但却未发现具体的婚宴日期。杨女士解释,因当时具体的婚期时间尚未确定,所以合同上未写上婚宴日期,酒店方口头答应在杨女士确定结婚日期后再确定婚宴时间,今年1月杨女士确定婚期后,就与酒店方电话联系确认了6月1日举办婚宴。

而酒店负责人却是另外一番说辞,他认为杨女士在《婚宴合同》未写明婚宴具体日期,酒店有理由在任何时间与其他客人签订婚宴合同,而对于杨女士提到的在今年1月有联系酒店方确定婚宴日期,该酒店负责人不予认可,提出杨女士是5月初才打电话告知具体日期,而酒店在核对该后发现该宴会厅6月1日的使用已被其他新人提前预订,在5月13日已联系杨女士请求其改期或更换酒店,因此认为酒店方并无过错。

大足区消委会认为,杨女士的婚期临近,其已进行发布请帖邀请亲朋好友,对接婚庆公司等一系列准备工作,临期却被告知不能如期举行婚宴,短时间内也不能保证能找到称心如意的酒店宴会厅,确实从消费者心理层面上来说难以接受。由于双方当时签订《婚宴合同》时未明确婚宴时间,在产生纠纷后,双方对于口头约定的内容各执一词,并且都提供了足够的证据,最终经过大足区消委会调解人员的耐心劝说,双方达成和解。酒店同意退还杨女士2000元定金,并赔偿由此造成的损失费2000元,

杨女士对此调解结果表示满意。

### 【案例评析】

根据《消法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”的规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。本案中,酒店方收取2000元定金,约定杨女士在酒店某宴会厅举办婚宴,但因为后续双方口头沟通不畅导致酒店方出现婚宴日期冲突的问题,不能履行合同约定,因此酒店方理应全额退还所收取的定金。

关于杨女士提出退还定金并赔偿损失的主张,根据法律的有关规定及婚宴合同的特殊性,定金在本案中作为实践性的从合同,系双方当事人的真实意思表示,酒店在未能按照约定提供婚宴场所时,理应按照定金罚则承担责任。又因酒店由于自身疏忽,临期才告知无法为杨女士提供婚宴服务,如杨女士另行改期导致婚庆费用增加属于因酒店违约无法提供婚宴地点给其造成的损失。而定金并无补偿性的特征,其适用不以实际发生损失为前提,故杨女士同时主张定金与损失赔偿以不超过因酒店违约给杨女士造成的实际损失为限。

## 案例三： 锅盖炸裂致划伤 消委依法索赔

### 【案情简介】

2024年10月15日,消费者罗先生向大足区消委会投诉称,其于2024年10月5日消费109元在大足区某厨具店购买了一个锅套装,包含炒锅、透明玻璃锅盖、钢铲、钢刷四件套。但在10月14日正常烧水过程中,炒锅上配备的玻璃锅盖突然发生了炸裂,划伤了罗先生的手指,一时间血流不止。罗先生质疑该锅盖存在质量问题,找到厨具店讨要说法,要求其更换锅盖并赔偿1000元,而厨具店却以罗先生安装时将玻璃锅盖螺丝拧得过于紧导致爆裂为由,只认可更换新厨具,但对赔偿问题置之不理。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即开展调查。消费者罗先生提供了购买锅套装的付款记录、事发当时锅盖炸裂成四分五裂的小碎块以及手指受伤的照片,经工作人员核实,罗先生反映的情况基本属实。

在调解过程中,厨具店经营者表示该锅套装是某品牌产品,具有质量检测报告和合格证,并且以往都未发生过类似问题,因此他坚持认为炸裂是由于罗先生安装时将玻璃锅盖螺丝拧得过紧所致,其已经愿意为罗先生更换新的锅套装,认为罗先生的赔偿要求不合理。

大足区消委会指出,经营者应当保证所提供的商品或者服务符合保障人身安全的要求,对可能危及人身安全的商品和服务,应当向消费者作出警示,如果造成人身伤害,理应承担向消费者赔偿的责任。经过工作人员耐心调解,最终双方都作出了妥协和让步,厨具店同意向罗先生免费更换新的锅套装并赔偿600元损失。罗先生对调解结果表示满意。

### 【案例评析】

根据《消法》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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”和第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”的规定,消费者享有人身、财产安全保障权,经营者具有保障消费者人身、财产安全的义务。在本案中,厨具店作为经营者应当保证消费者罗先生享受到安全的产品和服务,但其并未在罗先生购买时讲述正确拧紧锅盖螺丝的方法和防止危害发生的方法,锅具产品使用说明书上也存在未明确警示的遗漏,最终导致罗先生因购买锅具而造成人身伤害,其合法权益受到损害。

根据《消法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”和第四十条“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。”的规定,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,有获得赔偿的权利,可以向销售者要求赔偿。本案中,消费者罗先生因购买的锅具锅盖炸裂划伤了手指,其人身安全受到了损害,因此有权向未尽到安全保障义务的锅具店主张损害赔偿。

本案中,大足区消委会工作人员依照法律法规进行调解,向经营者说明了其应当承担的责任,最终促使经营者对消费者进行了赔偿,纠纷最终得到了圆满解决。

## 案例四： 未成年人购买手机退款遇阻 消委出面调解纠纷成功维权

### 【案情简介】

2024年11月14日,消费者王女士向大足区消委会投诉称,2024年11月1日其刚满12周岁的女儿在未经监护人同意及陪同的情况下,私自在大足区某手机通讯经营部消费1500元购买了一部全新手机。王女士偶然才发现孩子偷偷使用手机在刷短视频,在与其女儿沟通后,第一时间前往该手机店要求退货退款,但手机店经营者只同意按照旧手机标准以500元进行回收。王女士对此处理方式不予认可,遂向大足区消委会进行投诉,请求其退货退款。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即开展调查。经联系该手机店的经营者,了解事发的经过与原委,确认王女士描述的情况基本属实。但手机店经营者认为王女士的孩子是自愿购买的,期间不存在强迫买卖及欺诈行为,手机本身也无任何质量问题,以现在的生活水平青少年购买手机或贵重物品的现象也不少见,因此并不同意退货退款。

而王女士则称,手机店在未成年人无监护人陪同或同意的情况下,向其出售手机本来就不妥,现监护人要退货,手机店理应全额退货。手机店经营者辩称退货,买手机并不需要出示身份证,现在的孩子普遍长得早熟,根本无法辨别是否成年,考虑到手机已使用了近半个月,手机已激活且有一定的磨损,影响二次销售,只能以二手手机的价格500元回收。

面对双方各持己见的局面,大足区消委会耐心细致地进行调解,最终促成双方达成一致意见:王女士退还手机及充电器、包装盒等完整物件,手机店向其退款1200元,王女士对调解结果表示非常满意。

### 【案例评析】

根据《中华人民共和国民法典》(以下简称《民法典》)第十九条“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”和第一百四十五条“限制民事行为能力人实施的纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、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。相对人可以催告法定代理人自收到通知之日起三十日内予以追认。法定代理人未作表示的,视为拒绝追认。民事法律行为被追认前,善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。”的规定。本案中,王女士的女儿只有12周岁,属于限制行为能力人,在日常生活中购买一些几十元甚至上百元的生活、学习用品是与其年龄、智力相符的,可以不用经过其法定代理人的同意。但是在家长不知情的情况下,购买价值上千元的手机构显然与其年龄、智力不符,这样的购买合同就需要经过家长追认才能生效。所以王女士事后不同意其孩子购买手机并要求退货,商家应予退货。

根据《民法典》第一百五十七条“民事法律行为无效、被撤销或者确定不发生效力后,行为人因该行为取得的财产,应当予以返还;不能返还或者没有必要返还的,应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的损失;各方都有过错的,应当各自承担相应的责任。法律另有规定的,依照其规定。”的规定,王女士女儿与手机店之间的口头购买合同未经法定代理人追认,自始无效,因此合同取得的财产,应当予以返还;不能返还或者没有必要返还的,应当折价补偿,但王女士也未完全履行监护责任。且考虑到手机已使用近半个月,会产生一定的折旧费,对经营者确有损失等情况,大足区消委会调解双方按300元折旧费计算,最终退回1200元。

## 案例五： 过度宣传诱导消费 消委会调解促退费

### 【案情简介】

2024年10月21日,资阳市乐至县消委会接到12345热线转来的投诉。10月19日,赵某在乐至县某产后恢复中心购得体验卡后,因未充分了解即被诱导缴纳2万元费用。体验一次服务后,赵某发现效果远不及宣传,多次协商退费未果,遂向12345投诉,后转至乐至县消委会处理。

### 【处理过程及结果】

投诉后,乐至县消委会工作人员联合县市场监管局执法人员于2024年10月24日对该产后恢复中心开展现场检查,包括查看宣传资料、查阅服务记录及询问工作人员等。调查发现,双方未签订书面合同,且经营场所内未发现相关宣传资料。市场监管局分析现有证据后认为,现有证据不足以支持以虚假宣传立案。而对于预付消费但未签订书面合同这一问题,市场监管局决定另案处理。

乐至县消委会工作人员自10月25日至27日,先后三次通过电话组织双方调解,但因双方分歧过大,未能达成一致和解。经法规及政策宣讲后,被投诉人表示愿意进一步和解。鉴于此情况,乐至县消委会决定于10月28日组织双方开展现场调解工作。

2024年10月28日,乐至县消委会针对该产后恢复中心进行了相关法规宣讲,着重解读了《消法》第二十二条、第二十三条的规定,明确告知该产后恢复中心,作为以预付方式销售服务的经营主体,理应依法签订书面合同。对作出口头承诺的,经营者就必须严格遵照承诺内容执行,切实担当起维护消费者权益的首要责任人角色。同时,对其经营活动提出了具体的指导意见,强调不得进行夸大宣传,产品介绍务必实事求是,以此充分保障消费者的知情权与公平交易权。

经过现场调解,乐至县消委会指出该产后恢复中心存在过度宣传行为,具有主观过错。最终双方就退款金额达成一致,商家同意退款1.8万元,并签署和解书,至此该消费纠纷得以圆满解决。

### 【案例评析】

本案是因康复、美容、养生等行业过度宣传引发的消费纠纷。经营者为逐利,口头夸大服务效果但未写入合同,导致消费者期望落空。乐至县消委会与市场监管部门联手,通过法规宣讲和调解,为消费者挽回损失,同时提示经营者必须合法经营,不得虚假宣传。本案也提醒消费者应保持理性消费,仔细审查合同内容,要求商家将口头承诺写入合同,并妥善保存相关材料以便维权。

## 案例六： 槟榔商标生疑感 消费维权获赔偿

### 【案情简介】

近期,资阳市安岳县消委会分别接到消费者张某和李某对某品牌槟榔干的投诉。2024年11月5日,张某在安岳县某网吧购买某品牌槟榔

干1袋,感觉味道异常,怀疑买到假货;2024年11月8日,李某在某超市购买同品牌槟榔干2袋,扫码显示非正品。两位消费者先后向安岳县消委会投诉,要求经营者退货、退款并赔偿。

### 【处理过程及结果】

安岳县消委会接到投诉后,立即安排工作人员联系两位消费者。经查,消费者购买的某品牌槟榔干,包装标注的生产厂商均为海南某品牌有限公司,喷码区标有合格字样,但扫描二维码显示“非正品”。消委工作人员拍照取证后,将线索移交安岳县市场监管局。执法人员现场调查发现,上述两家经营者均是从游商处采购槟榔干,未履行进货查验义务,无法判断所购商品真假。

安岳县市场监管局、安岳县消委会共同联系该公司,协助消费者和经营者对上述消费者购买的某品牌槟榔干进行辨认。根据该公司的辨认意见及其他证据综合判断,认定涉案槟榔干为假冒商标产品。依据上述认定结果,两家经营者销售侵犯他人注册商标专用权的槟榔干的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款第三项的规定,安岳县市场监管局依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款的规定依法给予处罚,责令立即停止侵权行为,没收涉案槟榔干,分别处以300元、500元罚款。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定,消委会调解后,网吧经营者退回张某30元,并赔偿500元;超市经营者退回李某60元,并赔偿500元。至此,消费者对调解结果表示满意。

### 【案例评析】

一、消费者怀疑购买到假冒伪劣产品时,可以选择与经营者协商鉴定。根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第四十七条第一款“因消费争议需要对商品或者服务质量进行鉴定、检测的,消费者和经营者可以协商确定鉴定、检测机构。无法协商一致的,受理消费者投诉的市场监督管理部门或者其他有关行政部门可以指定鉴定、检测机构。”

二、经营者销售侵犯他人注册商标专用权的槟榔干的行为违反了《中华人民共和国商标法》。根据《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款第三项“有下列行为之一的,均属侵犯注册商标专用权:(三)销售侵犯注册商标专用权的商品的;”的规定,依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款“工商行政管理部门处理时,认定侵权行为成立的,责令立即停止侵权行为,没收、销毁侵权商品和主要用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具,违法经营额五万元以上的,可以处违法经营额五倍以下的罚款,没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的,可以处二十五万元以下的罚款。对五年内实施两次以上商标侵权行为或者有其他严重情节的,应当从重处罚。销售不知道是侵犯注册商标专用权的商品,能证明该商品是自己合法取得并说明提供者的,由工商行政管理部门责令停止销售。”的规定,应当没收侵权产品,并予处二十五万元以下罚款的行政处罚。

三、如果消费者在购买商品时,遇到欺诈行为,可以要求商家进行赔偿。根据《消法》第五十五条“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三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。”

四、经营者采购货物时,必须通过正规渠道进货,选择信誉良好的供货商,并严格履行进货查验义务,避免因销售假冒伪劣产品受到法律惩处。

## 案例七： 收费“超标”惹争议 调解“标尺”促和谐

### 【案情简介】

2024年12月,资阳市市场监管局临空分局接到一起投诉,消费者罗某反映其所居住分的资阳临空经济区某小区物业公司物业等级为二级服务,依据政策规定,无电梯普通住宅物业二级服务收费标准为0.75元/m<sup>2</sup>,但该物业公司收取1.3元/m<sup>2</sup>,收费不合理。罗某希望相关部门处理物业公司收费不合理的问题。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,临空分局消保工作人员立即联系到投诉人,了解基本情况,并前往物业公司核实情况。经调查,该居民小区包含高层电梯房、花园洋房和别墅房,物业公司已将物业等级服务备案申请提交给市房管局,因房型特殊,备案申请暂未获批准。因此,物业公司目前按高层电梯房1.1元/m<sup>2</sup>、花园洋房(无电梯)1.3元/m<sup>2</sup>、别墅房1.6元/m<sup>2</sup>收取物管费。

临空分局消保工作人员与物业管理方多次沟通,物业管理方最终表示将按照资发改物价(2023)9号文件规定执行,将2023年4月1日后高于收费标准物管费按照文件价格降价核算,业主可自行选择退费或转入下年度物业缴费。临空分局工作人员将调解结果及时反馈给投诉人,罗某对处理结果表示满意。

### 【案例评析】

根据《消法》第十条“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。”

本案中,物业公司收费超出政策标准,违反了公平交易原则,消费者有权要求退费。此事件提醒消费者在接受物业服务时,应核查物业公司资质和服务等级,确保自身权益不受侵害。同时,也警示物业公司须严格遵守政策规定,合规经营,保障消费者合法权益。

## 案例八： 空调难辨真假 消委促进赔偿

### 【案情简介】

2024年1月,消费者李先生投诉称,其2023年3月在四川省隆昌市某电器商场花费3.15万元购买的某品牌中央空调,使用不足一年即无法制热。品牌售后检修发现空调二维码无法识别,疑似非正品,商家拒绝处理。李先生要求更换正品或赔偿2万元。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,隆昌市消委会调解员立即对

购货合同、付款凭证、进货票据及检测报告、空调来源进行了核查,并联合品牌方入户检测,发现空调出厂编码、二维码、电机条码等关键信息均被磨痕,机身贴有“少一位数”的伪造标签,控制面板无法输入品牌密码,初步判定非原装正品,但购货合同明确约定“全新原装正品”,但实际安装机与约定严重不符。

经多次调解,品牌方出具正式鉴定书,确认空调非原装正品,关键部件信息遭人为篡改,属“三无”翻新机,调解员指出商家故意损毁产品标识、隐瞒“串货”事实,违反《消法》第八条(知情权)及《侵害消费者权益行为处罚办法》,商家最终承认,是为规避消费者区域销售管控,擅自拆改编码并伪造标签,最终商家修复好了空调功能,继续提供售后服务、延长质保2年、赔偿李先生8000元。隆昌市消委会通过“诉转案”的方式将违法线索交由隆昌市市场监管局进行后续处理。

### 【案例评析】

在本案中,根据《侵害消费者权益行为处罚办法》和《消法》:消费者享有知悉商品真实情况的权利;经营者不得骗取价款后不按约定提供商品。该电器商城未按照双方购买时的约定提供原装正品空调,属于不按约定提供商品的违法行为,未告知“串码机”在售后服务上的差异,侵害了消费者的知情权,其违法行为也受到了《消法》中规定的处罚。

## 案例九： 消费欺诈如何调 消委协助得解决

### 【案情简介】

2024年2月,消费者熊先生向内江经开区消委会分投诉称:其2023年10月以9.97万元购买某品牌远航版(高配)汽车,合同及贷款文件均标注“远航版”,但春节期间发现实车为低配海湾版(无天窗),认为商家欺诈,要求“退一赔三”。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,内江经开区消委会分会立即进行了调查核实:合同与实车不符,销售合同、贷款协议均载明“远航版”,但车辆铭牌及配置显示为“海湾版”。明确了争议焦点:是否构成消费欺诈,消费者主张商家故意以低配冒充高配,商家辩称以“是否带天窗”区分版本,但现场看车、提车均为同一车辆。

消费者主张:商家利用高配指导价(15.88万元)制造降价假象,诱导签订合同,构成欺诈;商家则认为:实际交付车辆与看车时一致,价格符合低配市场价(8.14万元),无主观欺诈故意。由于双方诉求差距过大,消委会认定商家没有故意欺诈且车辆无质量问题,建议继续使用,并引导其通过司法途径解决。

2024年6月,内江市市中区人民法院作出民事判决:认定商家不存在隐瞒实情,不存在以低版本冒充高版本、虚假销售故意,但商家未尽到认真审查义务,未按照官方公布的车辆信息进行入库登记,未对销售人员履行相应培训,致使在销售过程中未能向客户准确、明确地展示、介绍车辆名称、价格信息,具有过错。法院判决,撤销双方的汽车销售居间协议,商家退回消费者购车车款及相关费用9.97万元。

### 【案例评析】

根据《消法》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三倍。

在消费纠纷调解中,作为调解人员,应当从以下三方面参考是否构成消费欺诈而做出调解意见:1.提供方主观上具有欺诈的故意:表现为陈述虚假事实的故意或诱使他人陷入错误认识的故意;2.提供方实施了欺诈行为;3.欺诈一方因欺诈而陷入错误,并因错误而作出了意思表示。在本案中,商家的错误源于管理疏忽,非故意虚假陈述,合同标注错误构成重大瑕疵,但交付车辆与展示车辆一致;消费者基于现场验车决策,未因版本名称产生错误认知。因此,消委会及法院均没有认定商家存在消费欺诈行为,法院根据商家的管理过错,作出了以上判决。

## 案例十： 夸大宣传引纠纷 耐心协调促退款

### 【案情简介】

2024年7月30日,四川省内江市东兴区消委会接到消费者刘先生投诉:其于2024年4月在某小儿推拿店预付7290元购买推拿服务(含健脾胃套餐、鼻炎调理等),商家宣传称“预防积食、提升免疫力”。孩子接受三个月服务后,积食未改善且多次住院,刘先生要求退还剩余4178元遭拒,遂投诉维权。

### 【处理过程及结果】

接到投诉后,东兴区消委会立即进行了调查核实:门店宣传资料显示“便秘腹泻、积食发热、感冒咳嗽”等病症可通过推拿“调理好”;消费记录证实刘先生购买13次推拿服务及配套产品,剩余未消费金额4178元。

消费者认为:商家宣传“调理好”积食等病症系虚假承诺,服务无效且误导消费。商家认为:推拿仅为辅助调理,未承诺治愈疾病,剩余费用系“已享受服务成本”。

经多次调解,双方达成调解协议:商家按单次150元重新计算后退还消费者剩余预付卡3475元。

### 【案例评析】

根据《消法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。”《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十五条也规定“经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或服务的治疗、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或服务。”

此案中,商家在推销时对推拿效果存在夸大宣传的问题,导致刘先生对小儿推拿的效果产生误解,刘先生有权要求商家退还未消费的预存款。