

【共筑满意消费 3·15湛江在行动】

在2025年3·15国际消费者权益日宣传纪念活动来临之际,围绕“共筑满意消费”的消费维权年主题,湛江市消委会从2024年处理的消费投诉中选取并发布社会关注度高、与群众联系密切、富有警示教育意义的十大典型案例。通过发布案例案情及消费提示,进一步加强普法宣传和消费教育,敦促商家诚信经营、履行社会责任,切实保护消费者合法权益,助力湛江消费环境进一步优化提升,共同营造良好的消费环境。

■ 本报记者 崔彩玲 通讯员 陈燕玲 李业慧

【案例一】

展示样机当新机卖
消委会:退一赔三

【案例简介】2023年8月,李女士到某品牌家具专卖店购买了一台按摩椅送给年迈的父亲以表孝心。收到货时发现按摩椅多处有磨损和灰尘,明显有使用过的痕迹,包装箱上的标示与按摩椅背面标示信息完全不一致,怀疑是之前在店里展示的样机,当场与商家协商退货及赔偿事宜,但是商家一口咬定为新机,拒绝赔偿,并想让工人强行带走包装箱。无奈之下,李女士来到湛江市消委会投诉,要求商家更换新机并赔偿损失。

【处理过程及结果】接诉后,湛江市消委会迅速安排人员到专卖店调查并组织双方调解,该店店长称按摩椅是由厂家直接发货,有灰尘等情况是很常见的,店里只同意退换,不同意赔偿。于是消委会综合各方面情况,决定指派公益律师支持消费者诉讼,并向人民法院提交《支持起诉意见书》。案件经人民法院一审、二审审理,最终人民法院支持消费者退一赔三的诉求。2024年11月,判决生效后消费者已收到商家赔款并退还按摩椅。

【案例评析】市消委会认为,家具店在销售至发货过程中,将店铺展示样机或旧机当新机卖给消费者,且故意隐瞒事实,已构成《中华人民共和国消费者权益保护法》意义上的欺诈行为,损害了消费者的合法权益。所谓欺诈行为,是指一方当事人出于欺诈的故意,进行虚构事实或隐瞒真实情况,使对方当事人陷入错误认识,并基于错误认识作出错误的意思表示的行为。本案中,消费者享有知悉其购买、使用的商品真实情况的权利,经营者应如实向消费者提供有关商品的质量、性能、用途、保修有效期等信息,保障消费者知情权的实现。消费者在购买过程中明确表示要的是新机,可经营者提供了一个并非全新的按摩椅,这与双方当时订立合同的真实意思表示是相违背的,当时也违背了诚信原则,将旧机当成新机提供给消费者,该行为构成欺诈,其应承担相应的法律责任。

同时,湛江市消委会向广大经营者发出倡议:一是要诚信经营,明码标价,确保商品服务质量。不以次充好、不偷工减料,严格按照相关标准和承诺提供产品和服务。二是尊重消费者的合法权益。当消费者提出合理的诉求时,要积极主动妥善处理消费纠纷,为消费者提供高效的售后保障。三是积极主动加入“放心消费承诺”和“线下无理由退货承诺”活动,共同打造让消费者放心、安心、舒心的消费环境。

【案例二】

游泳馆闭店跑路
消委会:依法化解

【案例简介】2024年5月初,湛江市消委会接到上百名消费者的反映,称其所充值的游泳馆在2024年4月中旬以维修泳池为由暂停营业,直至5月初发布闭店通知,宣布停止营业,通过派出所约谈老板还是没钱退。协商未果,消费者投诉至湛江市消委会,请求帮助维权。

【处理过程及结果】经核实,商家确已关门闭店,没有营业。于是,湛江市消委会约谈商家代表,其表示对于众多消费者的投诉目前没有能力退费,但已经在找店铺接手人处理消费者的剩余课程,后续有消息再沟通。后期,湛江市消委会积极跟进此次集体投诉事宜,多次联系商家了解情况,推进商家的店铺转让进度。在商家找到店铺接手人后,及时介入与双方商家进行协商,并第一时间将协商结果告知消费者。在消委会的积极协调下,分批次促成大部分消费者转到接手店铺的商家处继续上课。至此,多数消费者的诉求在湛江市消委会的不懈努力调解下,最终得以解决。

【案例评析】预付式消费中商家跑路现象频发发生,而且几乎是正常经营下突然一夜之间就关门闭店,让消费者措手不及,跑路的商家在与消费者或者消协组织以及相关行政部门协商时都会积极应对,但这些跑路的商家多数都只是表面上态度

积极,实际上并不会主动采取任何措施解决消费者问题,因而这种投诉调解难度大。在此次投诉中,湛江市消委会保持与经营者的密切联系,积极跟进经营者的转让店铺情况,多次与多方当事人沟通协商转课方案,针对消费者的不同情况分批次调解,尽力为消费者争取利益最大化的调解方案,最终此次投诉中多数消费者与被投诉经营者及接手店铺的新商家达成了转课方案。

但此次集体投诉案件也反映了预付式消费中多数消费者没有量力而行,所预付充值的费用及课程完全超过其消费效率,甚至有些消费者都已过合同约定期限也都无法使用完充值的费用及课程,这也间接反映预付式消费中消费方式并不健康,对此,湛江市消委会呼吁广大消费者在进行预付式消费时,谨慎决定、量力而行,不要被商家的营销冲昏头脑,切忌一次性大额充值,另外务必签署书面合同并保留合同原件,以及索要并妥善保留收据、发票、支付记录等购物凭证,在遇到闭店情况及时收集相关证据以便维权。

【案例三】

未成年人购买宠物
消委会:退款!

【案例简介】2024年初,消费者曹先生向湛江市消委会投诉,称其家里两个小孩,分别是8岁和10岁,自己去宠物店买了两只小猫回家,还带回来一堆宠物用品。曹先生发现后,立即将小猫及所有用品原封不动拿去宠物店退。因小朋友当时是用现金购买,也没有消费凭证,双方对于宠物的退费金额意见不一,协商未果,消费者曹先生投诉至湛江市消委会,寻求帮助。

【处理过程及结果】接到投诉后,湛江市消委会工作人员随即前往宠物店调查。宠物店负责人称,这两个小孩来店里消费时称已经家长同意,况且他们是领养小猫,即买300元的宠物用品就可以无偿领养一只小猫,也曾不在社交平台发布领养信息。但是家长不信,说小孩消费金额有上千元,可商家坚称当时只收到600元,不同意多退几百块钱,并表示这件事中家长也没有管好自己的小孩,理应承担部分责任。后消委会工作人员核实到商家确实在网络平台发布过相关的领养信息。经多次沟通协调,双方均同意由商家退还600元费用给消费者,纠纷得到解决。

【案例评析】面对软萌可爱的宠物,很多孩子都没有抵抗力。不过,有的父母出于种种考虑,并不支持孩子购买宠物。那么,如果孩子瞒着父母“先斩后奏”买了宠物,这个购买行为有效吗?本案是关于未成年人的较大金额消费行为而引发的消费纠纷。根据《民法典》规定,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,可以实施与其年龄、智力相适应的民事法律行为,实施其他民事法律行为则为需经法定代理人同意或者追认后才有效。本案中的两小孩均是限制民事行为能力人,而宠物店在小孩未有家长陪同的情况下就将几百元的宠物用品卖给他们,此行为存在不当之处,事后曹先生也立即拒绝承认两小孩的消费行为,因此这两小孩的消费行为是无效的,商家应向曹先生退款。但是,曹先生作为法定监护人,对未成年人的消费行为负有不可推卸的责任,家长和监护人不仅要管好孩子的现金以及手机支付密码,还要管好孩子手里的压岁钱、零花钱,教育孩子适度消费,树立正确的消费观念,避免在未经过家长同意的情况下进行大额消费,产生不必要的消费纠纷。

【案例四】

诱导老人大额消费
消委会:退款!

【案例简介】消费者徐先生向湛江市消委会投诉称,其妻子半个月时间就在某美容店充值了十多万元,徐先生发现后随即前来投诉。徐先生称,其妻子已经70多岁了,人都有点老糊涂了,不知怎么的就被美容店诱骗拿着定期存折去银行销户,将钱转到银行卡里,半个月分三次在该美容店刷了近17万元,而且问她什么情况都不知道。

【处理过程及结果】接到投诉后,湛江市消委会随即前往该美容店调查,谁知该美容店已提前关门回去过年了,该店负责人电话中表示年后营业才能处理。春节过后,湛江市消委会工作人员再次前往该店调查并组织双方调解。该店店长称老人充值的是全身综合调理排酸的项目,所以费用是挺高的,如果不满意想退款要向总部申请。经多次调解,最终该美容店同意扣除使用过的项目后退还15.5万元充值费用给消费者。

【案例评析】如今社会上一些商家利用老年人害怕疾病、渴望健康的心理,通过各种体验、推销等形式诱导老年人高额消费,损害老年人合法权益。本案中,美容店夸大宣传保健项目效果,诱导老年消费者高额消费,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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,美容店在未有科学依据的前提下声称消费者是酸性体质,诱导消费者充值,这一行为已损害了消费者的合法权益。

在此,湛江市消委会提醒:商家要落实主体责任,遵守商业道德,依法诚信经营,不得损害消费者合法权益。老年消费者购买健康养生类产品和服务要理性,不要轻信宣传承诺,消费时要注意核对充值金额和消费记录,并索要发票收据。

【案例五】

装修期间营业致消费者摔伤
消委会:美容店担责!

【案例简介】黄女士于2023年12月16日到某美容店进行美容体验,下楼梯时被美容店内正在改造安装的旋转楼梯旁散落的窗帘绊倒,导致左肋骨骨折。她多次与商家协商,商家均以负责人不在为由拒绝调解。无奈之下,黄女士向湛江市消委会投诉,希望该店赔偿相关费用。

【处理过程及结果】湛江市消委会受理投诉后,立马安排人员到该店调查了解。该店工作人员称:黄女士是凭店里之前搞活动赠送的美容项目来体验的,从未在店里消费过,并非店里的顾客。并认为其不慎绊倒,店方无需承担责任,明确表示拒绝调解。为维护消费者的合法权益,湛江市消委会积极履行法定职责,依法支持消费者对该美容店向人民法院提起诉讼,请求该店赔偿相关费用。2024年6月,人民法院通过诉讼调解,双方达成调解协议,被告同意一次性向原告黄女士支付款项8000元(包括医疗费、误工费、住院伙食补助费、营养费、交通费)。

【案例评析】本案中,经营者装修改造期间正常营业,且在明显位置张贴安全提示标识,以致消费者被楼梯间散落在地上的窗帘绊倒摔伤,因而经营者未对消费者尽到安全保障义务。根据《民法典》第一千九十八条规定,经营者对消费者的损害存在过错,应依法承担相应的赔偿责任。而根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条规定,经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。

【案例六】

装修迟迟不完工
“消委调解+司法确认”助维权

【案例简介】湛江市消委会接到消费者张女士的投诉,反映2023年9月其与某装修公司签订装修合同,约定3个月完工,但将近一年房子仍未装修完成。无独有偶,消费者黄先生与该装修公司也产生类似的纠纷。期间,两位消费者多次联系装修公司法定代表人,其虽承诺尽快完工却一直没有任何动静。装修公司一拖再拖,导致装修工期逾期,给消费者造成了极大的困扰。

【处理过程及结果】接到投诉后,消委会工作人员随即联系该装修公司法定代表人了解情况。其表示:公司资金周转困难,只有解决资金问题后,才能继续给消费者施工。对此消费者表示,装修公司多次承诺完工期限均失信,现已逾期违约了,目前只要求解除合同并尽快退还未完工的装修工程款。经调解,装修公司同意消费者的

湛江市2024年度

十大消费维权典型案例

诉求并签订了调解协议,但因装修公司资金问题,无法尽快退还装修工程款。为最大程度保障消费者的合法权益,湛江市消委会在征得双方同意后,积极引导双方向人民法院申请了司法确认,人民法院依法审查后出具民事裁定书,确认调解协议的效力,更为高效、便捷、低成本解决消费纠纷。

【案例评析】根据《民法典》规定,当事人应当按照合同约定全面履行自己的义务;当事人一方不履行义务或者履行义务不符合约定的,应承担违约责任。本案经营者未按合同约定完成装修工程,理应承担违约责任,退还未施工部分的装修工程款给消费者。

【案例七】

教练泄露学员信息
消委会:担责!

【案例简介】2022年4月,消费者全女士在某驾校报名参加驾驶培训。由于科目二考试多次未通过,全女士不想继续在该驾校练车。但是由于其还有部分学费尚未支付,教练为追讨剩余学费,擅自将全女士的身份证、照片等个人信息发到网络社交平台。全女士发现后,立即要求教练马上删除已发布的内容,但教练未予理会,全女士便向湛江市消委会求助。

【处理过程及结果】经调查,驾校教练承认了全女士所述事实,但辩称此举是为了迫使全女士支付剩余学费。消委会工作人员向教练详细解释了相关法律法规,指出其行为已构成侵权,并强调了保护消费者个人信息的重要性。在消委会工作人员的耐心劝导下,教练最终意识到自己的错误,主动删除了所有平台上泄露的个人信息,并向全女士诚恳道歉。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条的规定,经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供;《中华人民共和国民法典》第一千零三十二条的规定,自然人享有隐私权,任何组织或个人不得以泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。本案中教练未经消费者同意,擅自泄露消费者个人信息,在消费者明确要求停止侵害后,教练仍置之不理,进一步加剧了侵权行为的危害性,严重侵犯了消费者的个人信息保护和隐私权,应根据实际情况承担停止侵害、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等民事责任。消费者在遇到类似情形时,可直接要求经营者停止侵害并赔礼道歉,若经营者拒不改正,请及时拨打12345热线或者向有关部门投诉举报,对于情节严重的侵权行为,还可通过司法途径维护自身合法权益。

【案例八】

美容变毁容
消委会:赔偿!

【案例简介】2024年8月,消费者冯女士通过朋友介绍在雷州市某美容店购买无名化妆品和面膜共4314元,使用后出现皮肤严重过敏,导致精神上承受巨大压力。冯女士将情况反馈给该美容店并要求赔偿损失,但遭到商家的拒绝。冯女士只能投诉至雷州市消委会,请求帮助其维权。

【处理过程及结果】接到投诉后,雷州市消委会工作人员联系商家了解情况。商家承认提供给消费者的化妆品确实没有标签标识,消费者也曾多次向其反馈使用产品后出现皮肤严重过敏现象。经消委会工作人员与双方现场沟通调解,最终达成以下和解方案:商家赔偿2500元给消费者。另外该美容店涉嫌销售“三无化妆品”的违规行为也已移交雷州市市场监督管理局立案查处。

【案例评析】根据《化妆品监督管理条例》第三十五条规定,化妆品的最小销售单元应当有标签;标签应当符合相关法律、行政法规、强制性国家标准,内容真实、完整、准确。以及第三十六条规定化妆品标签应当标注包括(一)产品名称、特殊化妆品注册证编号;(二)注册人、备案人、受托生产企业的名称、地址;(三)化妆品生产许可证编号;(四)产品执行的标准编号;(五)全成分;(六)净含量;(七)使用期限、使用方法以及必要的安全警示;(八)法律、行政法规和强制性国家标准规定应当标注的其他内容。本案中,美容店经营无标签标识的化

妆品已违反上述规定,属于“三无化妆品”,且根据消费者与经营者的聊天记录,也证实消费者在使用经营者售卖的“三无化妆品”后皮肤严重过敏,属于经营者提供的商品导致消费者人身受到损害的行为。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条第一款规定,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,因而消费者可以要求经营者对其损害予以赔偿。

【案例九】

婚介服务不满意
消委会:部分退还!

【案例简介】消费者谢先生投诉称:由于对某婚介公司在网络平台发布的相亲信息感兴趣,但要进一步了解相亲对象信息就需要购买该公司的婚介服务,可支付费用后才得知对方的条件不合适,再加上后续婚介公司介绍的几位相亲对象均未达到预期,因而对婚介公司提供的服务并不是很满意,遂要求退款解除合同,但多次与商家协商退费金额无法达成一致,为此,向湛江市消委会投诉请求帮助。

【处理过程及结果】接到投诉后,湛江市消委会随即展开调查,商家称他们公司正常提供婚介服务给消费者,每次约见的相亲对象也都是按照消费者的要求匹配并经过他同意的,而且根据协议也并没有保证相亲成功的条款,若消费者提出解除合同,那就按照协议约定扣除30%服务费。消委会工作人员通过查阅协议内容发现,商家关于服务费的条款并未做到显著提示,而且消费者也表示商家在签订合同前并未对服务费条款进行说明。经消委会工作人员多次调解,商家同意扣除10%服务费以及两个约见名额的费用后,退还3700元给消费者。

【案例评析】婚介机构作为提供婚恋交友信息的平台,提供的仅是婚恋双方进一步发展的机会,至于相亲是否成功,主要取决于当事人的主观感受,存在多种不确定因素。本案中,根据《民法典》第四百九十六条规定,提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容。本案中双方签订的合同中与消费者有重大利害关系的服务费的约定因未做到显著提示以及未向消费者明确说明,不足以起到提示的作用。但消费者若因为婚介公司介绍的相亲对象不合适提出退款,不符合法定解除合同的条件,应承担相应的违约责任。同时,本案中提供格式条款的婚介公司应当基于公平、诚信原则,依法、合理制定格式条款的内容,对于退费方式等与消费者有重大利害关系的条款,向消费者进行特别的提醒和说明。

【案例十】

新手机故障频发
消委会:退款!

【案例简介】2024年7月初,消费者林女士购买手机时商家承诺若手机存在质量问题,7天内可退,15天内可换全新机。谁知手机使用不到10天就发烫非常严重,经联系售后要求换新机。经返厂检测确认手机存在质量问题后厂家予以换货,然而换回来的手机不但没有外包装,而且手机发热情况更严重,遂要求退货退款遭拒。无奈之下,林女士投诉至湛江市消委会寻求帮助。

【处理过程及结果】湛江市消委会工作人员前往手机店调查,商家表示:换回来的手机已送厂检测了,待检测结果出来后再商定如何处理。最终,经厂家检测后确定存在质量问题,经调解,商家同意为消费者退货退款,双方达成和解。

【案例评析】根据《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第八条第二款规定,实行“三包”的商品有质量问题的,自售出之日起七日内,经营者应当根据消费者的要求予以退货、换货或者修理;并根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第二十一条规定,换货后,商品三包有效期自换货之日起重新计算。本案中,消费者的手机换货后7天内又因发热严重向商家提出退货,返厂检测手机确认存在质量问题,因此消费者有权要求退货。

湛江市坡头区人民政府迁坟通告

湛坡府通〔2025〕8号

为了推动湛江市坡头区龙头工业园片区开发建设,根据《中华人民共和国土地管理法》等法律法规的规定,我府已于2024年1月23日发布了《关于湛江市坡头区龙头镇2024年度第三批城镇建设用地上征收土地预告公告》(湛坡府通〔2024〕2号),拟征收湛江市坡头区龙头镇2024年度第三批城镇建设用地上附着物清点清表工作。拟征收土地具体范围是:

地块一:东至邓屋村委会油麻埔村,南至邓屋村属下集体土地,西至邓屋村委会高山垌村,北至邓屋村大塘经济合作社集体土地;地块二:东至省道S286,南至邓屋村油麻埔经济合作社集体土地,西至邓屋村村委会油麻埔村,北至邓屋村油麻埔经济合作社集体土地。

上述二个地块面积约27.2182公顷(详见:征地范围辖下自然村张贴的迁坟通告附件位置示意图)。

请上述土地范围内坟墓的坟主,自本通告登报之日起7天内,持有效身份证明到湛江市坡头区龙头镇人民政府经济发展办公室办理迁坟补偿登记手续,并在本通告登报之日起15天内自行搬迁清理完毕。逾期不办理补偿登记手续,将依法按无主坟处理;逾期不自行搬迁清理的,将依法强制清理。

特此通告

湛江市坡头区人民政府
2025年3月10日

迁坟通告

因广东省遂溪县杨柑镇青水村矿区玻璃用石英砂矿项目用地的需要,凡在项目用地范围的坟墓,限自本通告发布之日起20天内自行迁移完毕,具体四至:东至农场甘蔗地,西至青水村耕作路,南至香蕉地,北至坡禾地村牛车路。请坟墓的直系亲属持身份证和户口本到杨柑镇人民政府规划建设办公室办理补偿登记手续。逾期不迁,作无主坟处理。

特此通告
联系电话:0759-7321001(刘生)

遂溪县自然资源局
2025年3月13日

勤劳人 吉祥人



中国网络电视台制 陕西卢鑫 王乃俊作