

提升消费体验 共筑满意消费

在“3·15”国际消费者权益日来临之际，聊城市市场监督管理局发布10起消费者权益保护典型案例。这些案例涵盖了多个消费领域，具有较强的代表性和警示意义，旨在通过以案释法，为广大消费者提供维权指引及消费提醒，同时也引导经营者依法诚信经营。

聊城市消费维权典型案例(一)

1 交了定金不履行 消协调解化纠纷

【案件简介】

2024年7月，聊城市消费者协会现场接待了一名阿富汗消费者，其称在某金属科技有限公司购买了货品，双方商定后，缴纳了定金，但商家迟迟不履行商定事宜并拒绝退还定金，双方多次商定无果，就此产生了纠纷，无奈之下，找到了聊城市消费者协会请求帮助。

【处理过程及结果】

接到投诉后，聊城市消费者协会工作人员第一时间联系该公司，详细了解双方纠纷事项，经调查，情况属实。经工作人员反复与商家电话沟通调解，在一个小时内协调成功，该公司同意全额退还消费者定金8000元，切实维护了消费者的合法权益。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

2 家具异味难退货 消协调解帮退款

【案情简介】

2025年2月，消费者吴女士向聊城市消费者协会投诉，反映其在某家具城购买了价值1200元的床，收到货后，发现有质量问题，要求商家退货。吴女士多次联系商家要求处理，但是未能达成一致。吴女士向消费者协会投诉，要求退货退款。

【处理过程及结果】

接到投诉后，工作人员立刻对该消费纠纷开展调查。经查，吴女士反映的情况属实。工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定，向双方详细解释相关条款，促成双方达成和解：商家退还吴女士1000元，邮费由吴女士自行承担。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

3 “明码标价”不透明 消协调解退差价

【案件简介】

2025年1月8日，在平区消费者协会接到消费者孙先生的求助，称其家属在平区某美容养生馆花费1.8万元购买产后服务项目，但发现养生馆收费不明确，而且有部分项目未提前告知收费标准，于是拨打消协电话，请求调解。

【处理过程及结果】

接到该投诉后，在平区消费者协会工作人员迅速核实情况，积极组织双方进行面对面调解。通过工作人员的多次耐心调解，终于达成协议，该养生馆向孙先生及家属退还未提前告知收费标准的项目费用8500元。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定，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。在此，提醒广大爱美女士要理性消费，科学饮食和保健，不要被商家的大幅优惠所迷惑，产生不必要的麻烦。

4 外商在聊遇难题 市场监管来帮忙

【案件简介】

2024年4月24日，高新区发展保障部工作人员接到了外国客商阿里的求助电话。阿里反映他在高新区许营镇某铝材销售公司购买了50余万元的铝材，后因付款时间产生合同纠纷，争议金额达30余万元。现商家不予发货，阿里表示该货物5月26日要在青岛港发出，来不及走司法程序，故希望市场监管部门给予协调帮助。

【处理过程及结果】

该事项为跨国合同纠纷，且纠纷金额较大。高新区发展保障部快速核实情况，发现情况属实。经工作人员调解，双方最终达成一致意见，商家同意于5月24日晚发货，为阿里挽回经济损失26万元。

【案例评析】

根据《中华人民共和国民法典》第五百零九条规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。当事人在履行

合同过程中，应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态，遵守第五百七十七条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”在此提醒广大经营者，要恪守职业道德，诚信经营。

5 购买药品需谨慎 保健食品不是药

【案件简介】

2024年7月份，老年消费者王某在莘县某药店购买了治疗心脏病的药物，在服用3个月后，意外发现产品是某品牌保健食品天然维生素E，瓶身标识显示保健功能是美容(祛黄褐斑)，适宜人群是有黄褐斑者。王某瞬间慌了，感到上当受骗，遂找药店交涉，要求支付产品价款十倍的赔偿金980元，被拒绝。在多方诉求未果后，2024年11月8日，王某投诉到莘县消费者协会。

【处理过程及结果】

接到投诉后，莘县消费者协会立即进行了调查。经调查，药店确实将某品牌天然维生素E销售给王某，情况属实。工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》相关规定，组织双方进行了调解，双方达成一致意见：由药店一次性支付赔偿金500元，互不追究。

【案例评析】

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。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十五条规定，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者服务的疗效、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者服务。

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。协会支持消费者要求支付惩罚性赔偿金的诉求，并对药店的行为进行了批评教育。在此，提醒广大药品经营者，要恪守职业道德，严格遵守相关法律法规规定，不触碰法律红线。

(下转04版)

►3月12日，莘县市场监督管理局开展计量、价格等领域执法检查行动。图为市场监管人员在检查产品质量。 本报通讯员 徐广超

