



智能电视开机广告不可关闭遭点名、经营者为未成年人文身被判赔礼道歉……

# 中消协发布消费维权典型案例

15日,中消协发布“2020-2021年度消协组织维护消费公平十大典型案例”,涉及的内容涵盖了当前消费维权热点问题。这些热点问题包括:智能电视开机广告不可关闭、燃气公司强制搭售燃气险、影楼低价引流诱导办理消费贷、培训机构擅自停业退款难、汽车维修零配件以假充真、公路设卡限时通行收取过路费、未经监护人同意为未成年人文身、珠宝店向老年消费者过度推销等。

中消协表示,这些案件从不同角度反映了消费领域存在的公平现象,如强制交易、不公平不合理收费、霸王条款、不公平待遇等。经营者应当以此为戒,诚实守信,恪守公德,科技向善,依法经营,关爱弱者,平等相待,不滥用己方优势地位,不利用技术手段侵权,真正将公平原则落实到生产、宣传、合同、销售、售后等各个环节,让广大消费者感受到实质公平。

公平现象,如强制交易、不公平不合理收费、霸王条款、不公平待遇等。经营者应当以此为戒,诚实守信,恪守公德,科技向善,依法经营,关爱弱者,平等相待,不滥用己方优势地位,不利用技术手段侵权,真正将公平原则落实到生产、宣传、合同、销售、售后等各个环节,让广大消费者感受到实质公平。

## 案例1 智能电视开机广告不可关闭

智能电视行业普遍存在的开机广告无法关闭问题备受社会诟病。消协组织针对这一消费热点问题开展系列行动,督促众多有

类似行为的经营者进行整改,并对拒不改正的涉案企业提起公益诉讼。拒不整改的乐视电视所属企业乐融致新有限公司被依法提

起消费民事公益诉讼,法院判令被告为其销售的带开机广告的智能电视提供一键关闭开机广告的功能。

## 案例2 燃气公司强制搭售燃气险

消费者夏先生投诉称,其在申报天然气安装时,燃气公司工作人员强制要求消费者先购买燃

气险300元,否则不予安装燃气设备。夏先生被迫交费后,燃气公司还不给开具发票或收据。经

调解,燃气公司退还消费者燃气险费用,并对强制捆绑搭售问题进行了整改。

## 案例3 影楼低价引流诱导办理消费贷

两名在校大学生在短视频上看到某摄影公司19.9元体验古装摄影的广告遂报名参加。到店后先后签订1100元摄影订单协议,以及1588元和24000元的升级

服装、选片、相册等“补充协议”。店员还现场引导两人开通网贷服务进行借钱消费,最终两人支付了大部分费用,剩余5900元未支付。拍摄期间和离店当晚,两人多

次提出删减照片、降低套餐标准,被店方以各种理由拒绝。后经法院判决,双方解除签订的1100元订单协议和2.4万元补充协议,影楼退还消费者1.86万元。

## 案例4 培训机构擅自停业退款难

151位消费者投诉重庆市云哈艺术培训有限公司收取消费者

培训费后突然停业且不退还剩余培训费的投诉。最终,法院判决

被告于判决生效之日起十日内退还消费者培训费用。

## 案例5 汽车维修零配件以假充真

消费者桂女士通过某网上养车平台选择线下维修门店做常规保养,共花费6000元,但汽修厂为

其更换的前后4个刹车盘、前轮刹车片等配件并非承诺的原厂配件,且将仍可继续使用2万公里的前

刹车盘进行了更换,涉嫌过度维修。经调解,汽修厂向消费者赔礼道歉并作退一赔三赔偿。

## 案例6 公路设卡限时通行收取过路费

2021年9月,某文化旅游公司在国道和省道两条公路路线设卡对途经车辆以过站押金的形式

收取每人120元的费用,若未在限小时内通过路段(12公里25分钟限时通行,38公里60分钟限时通

行),则押金不予退还。2021年10月,该公司在国道和省道路段拆除所设路卡。

## 案例7 未经监护人同意为未成年人文身

消费者林女士无意中发现13岁的女儿大腿、胸口等处有刺青文身。这些文身中有图案、汉字、字

母,五花八门,与其稚气未脱的脸庞格格不入。追问之下方知孩子在一家文身店内花费700元进行了

文身。林女士要求商家退还文身费用遭拒。经调解,商家退还林女士700元文身费用并赔礼道歉。

## 案例8 外航因不可抗力拖延退款

2020年3月7日,消费者王女士在国内订票网站花费2093元购买某国外航空公司机票。因疫情航班取消,王女士依据航空公司退票规定仅收到退款167元。王女士在多次与订票网站和航空公司沟通无果后,向北京市朝阳区消费

者协会投诉。经调查,该航空公司3月19日推出退票规定,称3月19日之后不能成行的只能改签,不能退票。4月15日,该航空公司又发布公告称,5月31日前订购的机票可以改签或兑换旅行券,如果既没有改签也没有兑换旅行券的,可以

在两年后退款。最终,订票公司与该航空公司在征得消费者同意的基础上,协商确定在两月之内全额退还消费者购票款。该航空公司还将退款条款中两年后退款的期限取消,修改为“若未能出行,仍可申请退款,且无需手续费”。

## 案例9 预售足浴包年卡难预约不退款

15名消费者称某足浴公司在互联网平台销售1300元的包年卡,宣称凭该卡可以365天不限次数享受

免费足浴。消费者实际使用时却总被店家以当日名额已用完为由拒绝预约。消费者要求退款,但该公司以

卡一经售出不予退款,最终解释权归商家所有等理由拒绝。经调解,该公司为15名消费者办理了退款。

## 案例10 珠宝店向老年消费者过度推销

2021年8月,60岁的陈女士在商场购物时被某珠宝店内几名店员簇拥推销珠宝。消费者最终答应购买总价68万元的珠宝。因不懂手机操作,店员用陈女士手机分两次将10万元转入其个

人账户。消费者索要票据,店员称消费不足20万不能出具收据。陈女士担心已交费用拿不回来,就回家取来银行卡,在店员诱导下又刷卡支付10万元,总计支付20万元作为珠宝定金,整个交

易过程无合同及签字确认。陈女士回家后要求珠宝店退款遭拒。经调解,珠宝店退还陈女士18.5万元定金,剩余1.5万元定金以店内等价物品冲抵,未支付的48万元不再追索。(据中消协官网)

## 服务全省经济社会发展 江西统一战线助力“六个江西”建设

15日上午,记者从学习贯彻党的十九届六中全会精神系列新闻发布会上获悉,我省统战部门充分发挥统一战线人才荟萃、智力密集、联系广泛的优势作用,服务全省经济社会发展,助力“六个江西”建设。

上,22家民营企业提出的63个问题或建议已全部办结。引导民营企业与民营经济人士投身“万企兴万村”行动,助力我省乡村振兴战略实施。截至2021年底,省非公有制企业维权服务中心累计受理实质性维权诉求648件,有力维护了民营企业合法权益,进一步优化了营商环境。

建言献策有实效。组织各民主党派、工商联和无党派人士围绕省委省政府重大决策部署深入开展大调研活动,形成了加快南昌快速路外环规划建设、抢抓数字经济发展契机等调研报告10篇,得到了省委省政府主要领导的充分肯定。协助省委先后召开政协协商会议14次,就省党代会报告、经济工作、重要人士安排等听取党外人士意见建议,进一步汇聚智慧、凝聚共识。协助民进中央在我省开展长江生态环境保护民主监督工作,为高标准打造美丽中国“江西样板”提供智力支持。

积极探索推进乡贤工作。指导各地统战部门,采用统战工作的方式方法开展新乡贤工作,聚焦“引贤、聚贤、用贤”,在创新创业、产业兴农、乡村治理、社会公益等方面引导乡贤贡献智慧和力量,助力地方党委政府实施乡村振兴战略。比如,安福县吸引乡贤回乡投资或引进项目62个,累计投资额达208亿元。会昌县引回会籍院士1人、教授5人、博士2人,30多位乡贤陆续回乡创业,并通过乡贤引进行业知名企业,着力打造全国氟盐新材料产业基地,提供就业岗位5000多个。吉安市吸纳3354名乡贤担任调解员,排调处理各类矛盾纠纷5690余次。(记者 周小雅)

服务发展有实招。推动构建亲清政商关系,畅通政企沟通渠道,促进民营经济高质量发展。在“激发民间投资活力,促进民营经济高质量发展”民营企业座谈会



## 南昌县:百家企业校园“招贤纳士”

为贯彻落实南昌市委“关于每年吸引10万名大学生和技能人才来昌留昌创业就业”政策,以及春季校招工作部署,南昌县(小蓝经开区)“智汇昌南 筑梦未来”春季校招启动仪式近日在江西建设职业

技术学院隆重举行。当天共组织100家专业对口企业进场“招贤纳士”,与九江学院、江西财经职业学院、江西泰豪动漫职业学院、江西工商职业技术学院等高校签署就业协议。(记者 胡燕梅)

## 市场监管部门“铁拳”行动去年挽回损失超15亿元 今年“铁拳”出击食用油掺杂掺假等

市场监管总局近日公布了2021年“铁拳”行动“成绩单”,去年各地市场监管部门查办民生领域8类违法案件9.44万件、移送公安机关1935件,向总局报送典型案例3572件。其中包括北京查办假冒全聚德烤鸭案、新疆哈密查办假冒白酒案、湖南株洲查办跨省生产销售有毒有害食品案、江西樟树查办“瘦肉精”牛肉案等一系列食品安全案件。根据全国消协组织受理投诉情况统计,2021年为消费者挽回经济损失超过15亿元。

织三地联合“瘦身电缆”案、五地配合总局查处食用油掺杂掺假系列案、河南三级联动查获假冒伪劣水泥案等;同时,线上线下同发力,探索民生领域办案新手段。总局立案查处非法添加那非类物质系列案,首次发现无国际物质识别号码的新型非法添加物;江苏查办南京优时佳钟表发展有限公司服务商标侵权案,破解网络固证难题。

去年,市场监管部门以“小切口”贴近“大民生”,聚焦关系人民群众生命健康安全重点商品、重点领域和重点行业,市场监管部门用“铁拳”说话。针对重大案件链条长、涉及面广、违法行为复杂隐蔽等特点,市场监管部门多地联手,彰显集成作战能力。如总局组

2022年市场监管部门的“铁拳”行动明确了8个重点。包括严厉查处食用油掺杂掺假、食品非法添加、油品质量违法和加油站计量作弊、“神医”“神药”等虚假违法广告、医疗美容领域虚假宣传、翻新“黑气瓶”和劣质燃气具、超期未检电梯、面向未成年人开展“无底线营销”等违法行为,构建以点带面的长效机制。(据新华社)