

“职业闭店人”“柱子票”等上榜

## 2024年十大消费维权舆情热点公布

中国消费者协会、人民网舆情数据中心、中国消费者杂志社共同梳理出2024年十大消费维权舆情热点,涉及“职业闭店人”帮商家卷款跑路坑害消费者、演唱会“货不对板”“柱子票”影响消费体验、自动续费服务“暗藏玄机”遭消费者吐槽、消费者质疑平台大数据“杀熟”、羽绒制品“以丝代绒”侵犯消

费者知情权、消费者自测曝光卫生巾尺寸标准“就低不就高”、租赁市场“提灯定损”类乱象困扰消费者、“吃谷人”上当受骗维权、租客受困“串串房”甲醛超标问题、宠物消费中“星期宠”(购买后,短时间内宠物即出现明显的健康问题)维权纠纷频现等消费维权突出问题。

另据了解,由中国消费者协会

联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧315平台”3月15日正式上线。

据介绍,这一平台于2024年3月15日起试运行。在试运行阶段,平台实现了畅通消费者在线投诉端口,打通在线和解、在线调解流程,个案公示等功能。下一步,将重点围绕智能化与共治化建设,

部署DeepSeek实现面向消费者的智能问答,优化新增行业公示、指数公示、协作共治等功能。

消费者可通过电脑端网址,或手机端微信、支付宝搜索“消协315”小程序注册登录平台。注册登录后,可进入“我要投诉”“我要咨询”模块进行在线投诉和咨询,体验消协组织的消费维权服务。平台还设

置“消协帮您查”“消协帮您选”等模块,为消费者提供企业服务联系方式、商品比较试验结果等信息查询。

综合中国消费者协会网站、新华社



扫码看十大消费维权舆情热点详情

## 知假买假高额索赔,合理范围内十倍赔偿

江苏发布2024年度消费者权益保护典型案例

3月15日上午,省法院、省司法厅、省消保委联合发布2024年度全省消费者权益保护典型案例。省法院副院长、省消保委副主任李玉生通报2024年全省法院消费维权工作进展及全省消费者权益保护典型案例的相关情况。

据江苏高院微信公众号

案例1  
改装车辆未相告,涉嫌欺诈

【基本案情】王某以7100元在某车行购买电动自行车两辆,某车行向王某交付了经过改装的电动自行车。王某在车管所办理牌照时,被告知因车辆坐垫超长、未安装脚踏,且实车与合格证图片不符,不能办理牌照。王某与车行交涉未果,遂将某车行诉至法院,主张其购买时要求车辆能上牌,某车行未交付符合其要求的车辆,且未告知车辆改装情况,构成欺诈,请求退货退款并赔偿三倍购车款21300元。经法院主持调解,双方达成调解协议,王某将两辆电动自行车退还,某车行一次性给付王某2万元。

(南京市中级人民法院)

案例2  
真假紫砂壶引争议

【基本案情】消费者李某在某平台“××艺术馆”店铺购买了壶身刻有“某某刻”字样的紫砂壶,但收货后却发现与真品存在一定差异,于

是与直播店铺联系,要求其退货退款,但店铺方坚称确为大师刻字,不同意李某要求。宜兴市丁蜀镇人民调解委员会“陶娘舅”调解工作室受理该纠纷后,第一时间与双方当事人取得联系,后经有关部门鉴定,该壶并非大师刻字,店铺在直播带货销售时,宣称茶壶装饰刻绘部分为中国工艺美术大师范某某刻绘,以大师刻绘名义吸引消费者购买,侵害了消费者知情权、选择权和公平交易权。经调解,该店铺表示愿意退货退款,并且立即关闭电商直播,配合有关部门做好后续整改工作。

(宜兴市司法局)

案例3  
知假买假高额索赔,合理范围十倍赔偿

【基本案情】张某在黄某处购买减肥胶囊30粒,支付570元。几日后,张某向黄某表示效果不错,再次购买减肥胶囊165粒,支付2675元,并多次催促黄某及时送货。张某签收货物三日后,向黄某表示减肥胶囊存在副作用,黄某称可以退款。后张某诉至法院,要求黄某退还货款3245元并支付十倍赔偿款32450元。法院查明,该减肥胶囊确实含有违规成分,同时查明,张某同一时期还在案外人处购买减肥产品,以相同理由要求退还货款并支付十倍赔偿款。法院认为,尽管张某的购货行为与常理不符,存在“知假买假”的高度可能,但因案涉商品不符合食品安全标准,经营者黄某仍应当承担十倍惩罚性赔偿责任。同时,惩罚性赔偿金的计算基数应以正常消费数额认定,张某首次购买的30粒减肥胶囊约为60天用量,未超出合理生活消费需要范围,故以该次购买价款570元为基数,认定经营者黄某在退还全部货款3245元的基础上,另承担5700元惩罚性赔偿。

(徐州市贾汪区人民法院)

案例4  
商家闭店玩失踪,预付欺诈被告

【基本案情】甲美容店开业时宣传充值送项目,吸引大批消费者预付消费。一年多后,该店申请注销,经营者将店面转让给案外人后张贴通知,称未消费金额可在乙美容店继续消费。此后甲美容店经营者联系不上。消费者至乙美容店消费时,该店称消费者须再行充值方可激活原预付卡,引发大量投诉及报警。在常州市武进区人民检察院、常州市武进区消费者协会支持下,28名消费者提起诉讼,请求法院判令甲美容店经营者退还未消费金额280091元,赔偿因欺诈遭受的三倍损失840273元,并支付相应利息。

此前拒不出面的甲美容店经营者迫于压力到庭参加诉讼。法院认为,甲美容店歇业前虽然张贴通知,称消费者可在乙美容店继续消费,但乙美容店提出的附加条件有违消费者预付充值的初衷,已实质性变更了原合同内容,在消费者拒绝接受时应当视为甲美容店歇业后未对消费者作出妥善安排。甲美容店未向28名原告提前履行通知义务并作出妥善安排,不提供服务又无法联络,根据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定应视为欺诈。经核算各原告的未退金额,法院判决甲美容店经营者向28名原告退还预付款280087元及利息,赔偿840261元。

(常州市武进区人民法院)

案例5  
封堵安装埋隐患

【基本案情】消费者汪某于太仓某卫浴店购买了一个洗衣柜,卫浴店安排技术人员刘某进行安装。两个月后管件漏水,造成其房屋及楼下房屋受损,合计损失约51000余元,汪某因此投诉至太仓市消保委。经查,安装时因汪某家洗衣机尚未置办,刘某使用原房屋塑料件封堵出水口,并告知当时在现场的汪某亲属需关闭水阀。但汪某称未收到亲属传达该提示,故未关闭。消保委会同综合执法大队于次日组织开展现场调解,并联动公益律师及家装纠纷调解专家研判案情,认为卫浴店作为安装方用人单位负主责,投诉人汪某未关水阀负次责。经调解,汪某将维修费用降至27000元,卫浴店同意承担主责并现场支付18800元,纠纷成功化解。

(太仓市消费者权益保护委员会)

案例6  
老客价高维权难

【基本案情】消费者朱女士反映,其在某电商平台一家商铺先后两次购买同一款床上用品四件套后,发现第二次购买的价格比第一次购买时高出20%,且商品页面未提示任何价格差异原因。朱女士向商家询问,商家以系统定价、不同时期促销活动不同等理由推脱,拒绝退还差价。朱女士请求消费者协会帮助,要求商家退还差价并规范价格标注行为。通州区消费者协会工作人员接到投诉后,对商家开展调查,经核实,商家利用算法根据用户的购买历史、浏览频率等数据,对老用户制定了较高的价格策略,存在大数据杀熟行为,违反了相关法律法规中关于公平交易和消费者知情权的规定。经调解及普法,商家最终同意退还朱女士差价,同时承诺全面整改其价格算法,保证未来对所有用户一视同仁。

(南通市通州区消费者协会)

案例7  
调解“文身”服务纠纷

【基本案情】未成年人谭小某(化名)在家长不知情的情况下,在某文身馆文身并支付800元,其父谭某知道后带谭小某到该文身馆要求清洗掉文身遭拒。如东县消费纠纷人民调解委员会受理该纠纷后,第一时间与双方当事人取得联系,并邀请市场监督管理部门参与调查。经调查,文身馆在未按规定核实谭小某身份信息的情况下给谭小某提供了文身服务,侵害了未成年人的合法权益,应承担相应的赔偿责任。如东县消费纠纷人民调解委员会组织谭某与文身馆进行调解,双方约定“文身馆一次性赔偿谭小某文身清洗费用,退还800元文身服务费”。

(如东县司法局)

案例8  
异地购车存隐忧

【基本案情】2024年12月2日,泰州市消保委接到消费者黄某投诉称,其于同年1月初购买一辆某品牌车,在使用期间出现很多小故障。因黄某是南通人,多次前往南通授权维修点修理,但仍然故障频发。黄某以车辆存在质量问题要求泰州4S店换车或者补偿相关损失,4S店以维修系统里查不到故障信息为由拒绝。接诉后,消保委多次和4S店进行协商。4S店给出了给予保养优惠并一次性补偿7000元的维修方案以及以旧换新极大优惠的折旧方案供黄某选择。最终,消费者黄某选择了第一个方案。

(泰州市消费者权益保护委员会)

案例9  
恶意退款被告上法院

【基本案情】刘某在郭某经营的网店购买长筒袜四双,共花费12.8元。刘某收货后向郭某发送袜子照片,以袜子存在“起毛”“很薄”等质量问题要求退款,郭某对照片来源提出疑问,未同意退款。刘某分两次申请“仅退款”,经平台审核通过,收到店铺退款7元。后郭某核对退款申请,发现刘某提供的照片并非是自己出售的袜子,而是来源于其他店铺的差评图片。郭某遂诉至法院,要求刘某返还货款并赔偿合理损失2000余元。调解过程中,法官指出刘某的行为违反诚实信用原则,扰乱平台交易秩序,给商家带来损失和负面影响。刘某认识到自身行为不当,同意退还货款7元并赔偿郭某支出的合理维权费用2223元。双方达成调解协议并当庭履行完毕。

(宿迁市宿城区人民法院)



真假紫砂壶引争议



改装车辆没有告知



知假买假高额索赔



商家闭店玩失踪



异地购车存隐忧



老客反而价更高

