

老人花近20万买保健品

2023年度全市十大消费投诉典型案例发布

3月14日，青岛市消费者权益保护委员会正式发布全市消委系统十大消费投诉典型案例，主要涉及公共场所人身安全、教育培训、婚恋咨询、网络购物、保健品等重点领域，希望通过案例解析，提醒消费者防范消费风险，敦促经营者诚信经营，营造更加安全舒心的消费环境。

案例一 骗局高价塑身衣 理性消费才是真

2023年1月，消费者王女士在经常光顾的美甲店店主极力推销下，刷卡6万余元购买了四个疗程的“身材管理器”，店主承诺穿上它不用节食、不用运动即可达到丰胸塑形且抗衰的效果。半个月后，王女士拿到第一套产品时发现这只是普通的塑身衣，但店主反复说其中含有多种功能因子，于是抱着试试看的态度，王女士每天都穿，为了巩固效果还坚持每天去店里配合做手法按摩，但穿的时候感觉非常难受。2023年11月，店主拿出最后一套塑身衣时，王女士发现她的身材几乎没有变化，认为自己被骗。

接到投诉后，市消保委工作人员立刻展开了调查。王女士提供的收据和双方的微信聊天记录显示，其反映的情况基本属实。经调查，王女士购买的身材管理器，实际是产自南方某工厂的美体内衣，标价不到4000元一套，产品的合格证上明确标注该产品不具备减肥和治病等功效。但店主认为，他们的产品是量体定做的，不支持退货，且提供的按摩等售后服务也花费了人工成本。经过市消保委调解，最终店主一次性退还王女士4万元，此投诉一次性处理完毕，双方均表示满意和感谢。

案例二 健身摔伤赔偿难 两年调解终圆满

2021年1月，王女士母亲到青岛市市南区某健身房游泳时，因楼梯破损导致从楼梯摔倒下去摔伤，后经过治疗花费14000元。王女士要求店方承担责任，与店方多次协商未果，于是投诉至市南区消保委。

市南区消保委接到投诉后高度重视，立即组成调解团队进行调解。两年多来，调解团队持续调查取证，对健身房相关负责人通过电话、当面及约谈等方式进行了17次调解，宣讲相关法律法规，动之以情、晓之以理。经过两年多的努力调解，双方于2023年4月最终达成了协议，由健身房赔偿王

女士母亲15000元并延长健身卡时间。双方当事人均对处理结果表示满意，投诉人王女士登门致谢。

市消保委建议，消费者尤其是年龄较大的消费者在从事强度较大、风险较高的体育运动时，要提高风险意识，选择力所能及的项目参与，如在活动过程中有任何不适，应及时停止并向经营者求助。经营者在经营过程中，应当做好消费提示工作，比如通过放置提示牌、广播提醒等方式提醒消费者量力而行。事件发生后，经营者应当及时、有效处理，避免事态扩大化，共同营造良好的消费环境。

案例五 健身诱办信用卡 调解协商退余额



2023年6月，消费者崔女士在某健身房办理健身年卡花费1600元。之后，健身私教又多次诱导崔女士办理信用卡购买私教课程，共办理三张信用卡，支付培训费2万余元。8月中旬，在上了11节私教课后，崔女士感到身体不适，联系健身房想要退款，健身房称需要缴纳30%的违约金。崔女士认为自己并未对健身房的后续课程造成损失，于是向市北区消保委登州路分会投诉，要求退还剩余的课时费。

登州路分会工作人员对投诉进行了认真调查和协商调解。崔女士表示，自己经济条件有限，通过透支

查。经查，该公司正在办理地址迁移手续，现场未发现违法违规的情况。该公司与消费者签订培训学费支付协议、教育服务协议等合同后，通过教育平台向相关用户提供PS等课程在线直播、录播等形式的学习服务。针对目前收到涉及该公司的多个投诉，工作人员对该公司负责人耐心地讲解了相关法律法规，督促其妥善处置争议，规范经营行为，该负责人表示将为投诉人办理退费手续。

消保委工作人员提醒广大消费者，面对教育培训机构的众多“套路”，一定要认真阅读合同文本，避免产生消费纠纷。

案例四 相亲求缘有套路 贷款缴费要谨慎

2023年11月，投诉人陈女士反映，自己7月与某婚恋机构签订了服务合同，机构承诺至少推荐5名合适异性。为诱导投诉人签订费用更高的服务合同，机构还推荐投诉人办理贷款缴费。投诉人并未同意，缴费1.16万元后，机构要求其在现场谈话室等待，先后安排了3名异性与其见面，之后又相继安排了2名异性。与合同约定的5名异性见面后，机构和约见的异性均未再与陈女士联系。陈女士认为婚恋机构涉嫌安排婚托虚假宣传，遂向市南区消保委湛山分会投诉要求退费。

接到投诉后，工作人员立刻对婚恋机构进行现场检查，调取了双方服务合同一份，未发现合同中存在虚假宣传等保证性话语。调解退费过程中，该机构认为根据合同约定，陈女士的服务内容已全部履行结束，难以满足其退费诉求。因陈女士提供出整个服务过程中的记录和留证，一定程度上推进了调解人员帮助其维权的工作。经过工作人员的耐心调解，最终该婚恋机构同意为陈女士全额退款，投诉人表示对调解结果非常满意。

消保委工作人员提醒广大消费者，消费者应当提高自我保护意识和辨别能力，注意识别婚恋市场中的常见骗术，不要轻信婚恋机构广告，不要轻易进行汇款，汇款前预留婚恋机构的有效证件，在择偶时要验证对方相关证件。此外还应留意婚介所工作人员的专业素质及信誉等，一旦发现在婚介活动中上当受骗，应当及时报警或投诉维护自身的合法权益。

信用卡购买了私教课程，坚持全额退费。商家也明确表态，可以退款，但必须按原价的30%扣除违约金，调解一度陷入了僵局。工作人员又进行了补充调查，并先后组织两次现场三方调解，与商家电话协商6次，动之以情、晓之以理，使商家认识到了自己的问题，为崔女士减免违约金，退款1.6万元。

市消保委工作人员提醒广大消费者，在进行预付式消费时，一方面要量入为出适度消费，不要透支信用卡过度消费；另一方面要仔细查看合同条款，明确定金、时间期限、商家承诺、违约金等关键条款，避免后续陷入维权困境。

健身私教忽悠刷卡买课程

涉及教育培训、婚恋咨询、网络购物、保健品等领域

案例六 虚假宣传保健品 养老诈骗需警惕

2023年1月，投诉人反映，家中老人在李沧区某门诊部购买保健品花费近20万元，认为该商家存在欺骗老年人购买、夸大疗效等行为。接到该投诉后，李沧区消保委工作人员立即与投诉人联系，投诉人提交了门诊部在其经营场所召开宣传会的视频，视频中显示工作人员采取虚假宣传的方式推销产品。李沧区消保委协调李沧区市场监管局依法对当事人进行了立案调查。

经查，2022年12月，门诊部在其经营场所内召开了宣传会，工作人员在与消费者面对面通过口头方式介绍销售产品时（以下简称“会销”），宣称纳豆激酶“可以把血栓给溶了、胶原和纳豆治腿疼、胶原蛋白主治关节、我们销售

的产品都属于保健食品……牦牛奶是整个甘南龙头企业、排第一的……是百年企业”等内容。商家对销售的牦牛奶粉、胶原蛋白固体饮料，不能提供该企业在甘南排名第一的证明材料；对销售的纳豆制品，也不知道生产企业的成立日期。因此，商家销售的都是普通食品，不是保健食品，其通过“会销”介绍销售的普通食品时，宣称是保健食品且涉及疾病预防、治疗功能；在介绍生产企业时宣称是“整个甘南龙头企业、排第一的，百年企业”等内容，属于虚假宣传行为。经李沧区消保委工作人员调解，门诊部及时将投诉人家购买的寄存在门诊部的产品和存放在家里没有食用的产品进行了退货退款，退还购货款15.1万元。

案例七 网购电视已受损 调解定责获赔偿

2023年9月，投诉人陈先生通过某平台在某品牌官方旗舰店购买了一台75寸电视，第二天物流送货。投诉人表示，送货时家中只有一位老人和不到一岁的小孩，签收时本人并不在场。投诉人晚上下班后，与安装师傅同时进门，准备安装时发现电视已损坏，投诉人要求退机退款。安装师傅表示可以帮投诉人作证，但品牌方客服和物流明确表示：投诉人家已签字，就表示验货无误签收，拒绝赔偿。第三方平台也不予处置。

投诉人认为75寸的电视体积较大，只安排一名快递员派送不合理，虽然快递员自称有“开机验机”图片，但在拍照后仍搬动电视机，由于老人在照顾小孩，也无暇细看，不排除在搬运过程中损坏的可能性。在调解过程中，双方分歧较大，被投诉方表示验货照片、验货单上的签字等证据，表明被投诉方无责任，拒绝投诉人提出的退机诉求。调解无果后，工作人员调取投诉人购买凭证，被投诉方开具的电子工单等相关证据，发现品牌方出具的电子工单故障原因是：屏裂+物流搬运。依据该证据，工作人员再次对双方进行调解，最终被投诉方为消费者退机退款。

市消保委工作人员提醒广大消费者，网购时应注意：一要尽量当面验货，全程拍摄取证。一旦发现问题，立即拍照取证并拒收货物。如果确实因为各种原因不能当面验货的，建议在开箱时全程拍摄记录，以便保留相关证据，厘清各方责任。二要购买运费险，避免相关纠纷。

案例八 区别定金与订金 保障权益不受损

2023年2月，即墨区消费者权益保护委员会接到消费者梁女士投诉称，其于2022年12月在某酒店预订了2023年5月的婚宴大厅，但是酒店突然告知预订被取消，理由是自己预订的日期在之前已被另一对新人预订。梁女士表示因为酒店的主大厅与自己的婚礼风格相近，所以在此预订，不接受酒店给出的更换婚宴大厅的建议，也不接受赔偿。

工作人员接到投诉后，先对梁女士进行了安抚，然后询问了预订婚宴大厅时签订合同的有关情况，梁女士表示协议中支付金额是“订金”，自己的婚礼风格跟酒店大厅很搭配，想继续在这里举行婚礼。随后工作人员向酒店负责人了解情况，负责人解释因为梁女士是通过前台预订缴款的，没有到财务处进行登记，在预订当天，另一对新人到财务处缴款登记了，所以梁女士未预订成功。工作人员考虑到酒店的态度，担心耽误梁女士的婚礼，及时电话告知了酒店的解释，并且建议梁女士做好两手准备，再另外选择一家合适

的酒店举行婚礼。

在调解过程中，投诉人梁女士拿出当时签订的协议，要求酒店双倍赔偿；但酒店表示，协议上写的是订金而不是定金，只能退还梁女士交付的订金5000元，建议梁女士在酒店的另外一个大厅举办。梁女士表示不赞同。双方僵持不下，调解终止。

事后，投诉人梁女士向工作人员表示，自己的婚期是5月份，当时已经是2月，要预约别的酒店，价格相比前几个月预订要贵，希望酒店作出赔偿。工作人员耐心地跟梁女士解释了“定金”和“订金”的区别和相应的法律含义，同时表示愿意再次为梁女士跟酒店协商赔偿事宜。工作人员随即约谈了酒店经理，向其告知了梁女士作为消费者，因酒店原因未成功预订，另行寻找其他酒店举行婚宴会受到一定的经济损失，并表示按照常理，此次事故的主要原因是酒店的内控出现瑕疵，建议慎重考虑，给予梁女士合理赔偿。最终，酒店听从工作人员的建议，退还给梁女士订金数额双倍的赔偿金。

案例九 购理疗品遇误导 调解维权终退款

2023年8月，平度市消费者权益保护委员会受理了因购买理疗产品引起的投诉。王女士称在某理疗店购买了1.7万元的理疗服务套餐，使用后发现产品、理疗效果与销售时宣传的不一致，与经营者多次协商未果，投诉要求退货退款。

经查，王女士已届八旬，患有腰椎疾病，并有脑梗后遗症，为了自己的身体健康，在商家的推介下购买了理疗服务套餐，套餐包含保健胶囊、固体冲剂和理疗仪器等产品。王女士已食用了部分产品，但无法提供产品存在问题的证据。工作人员经调查发现，部分产品包含面膜等美容

案例十 精神障碍购黄金 悉心普法暖人心

2023年12月，王先生向莱西市消费者权益保护委员会反映，在自己不知情的情况下，患有精神类疾病且有自杀史的女儿拿信用卡到莱西市某商场黄金专柜和某黄金专卖店购买黄金饰品，总价值合计15万元左右。第二天王先生携带发票，前去商场协商退货退款，遭商家拒绝后，王先生投诉要求协调退款。

接到投诉后，消保委工作人员立即联系王先生了解具体情况，并于当日联系两家金店负责人核实。经调查，王先生认为其女儿虽是成年人，但在患病期间系不能完全辨认自己行为的成年人，其实施的大额消费行为与其精神健康状况不相适应，是无效民事法律行

为，遂请求返还消费款项。调解中，商家店员称其女儿购物时言语正常，看不出患有精神类疾病，对顾客健康状况并不知情，且贵金属特殊商品，非质量问题不予退货。莱西市消保委工作人员向两家金店出示了医院出具的患者近两年来的就诊记录：王某被诊断为双相情感障碍，伴有精神病性症状的躁狂发作。如商家不认可，莱西市消保委将支持消费者的法定监护人向法院提起诉讼，由司法鉴定机构对王某进行民事行为能力鉴定。在莱西市消保委工作人员的主持下，商家工作人员对货品验收无误、扣除正常产生的刷卡费用后，双方当事人自愿达成调解协议，两家金店退回王某某消费款15.5万元。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 李沛

