

为充分发挥典型案例以案释法、警示教育和社会舆论监督作用,帮助消费者规避消费风险,督促经营者依法诚信经营,共筑满意消费环境,3月14日,青岛市市场监管局发布了岛城2024年度消费投诉典型案例,内容涉及格式条款、涉老消费、网络购物等消费投诉热点。

# 保健消费当心“套路”

青岛市2024年度消费投诉十大典型案例发布

## 案例一:养车消费起干戈

2024年12月,市消保委接到市汽车维修行业协会消费维权投诉站转来的一件投诉。消费者王先生在某品牌汽车养护店更换刹车油后,汽车发生异响,后送到汽车4S店检查并维修,共计花费1万余元。王先生要求汽车养护店承担4S店维修费用并补偿5万元。双方多次协商失败,最终通过市汽车维修行业协会向市消保委求助,请求调解处理。

市消保委组织品牌方、行业协会专家等多方进行了调解。经核查,刹车油质量合格,但养护店未充分履行服务责任。最终通过调解,双方达成一致,养护店承担维修费用并补偿王先生2万元。

## 案例二:格式条款藏“陷阱”

2024年7月,投诉人孙女士称自己想给孩子办理出国移民,与青岛某咨询公司签订了投资移民服务合同,先后共缴纳合同价款及中介服务费用50万元。事后,孙女士认为公司宣传的移民政策与实际政策内容并不相符,想要退款却发现当时签订的合同解除条款属于排除消费者权利的格式条款,公司据此拒绝退款。孙女士投诉至市南区市场监管局。

市南区市场监管局工作人员经核查,发现孙女士支付的50万元并非一次付清,而是向该公司及其移民业务过程中配套的翻译公司、资产评估公司分多次多笔支付。经3个月协调,孙女士支付的50万元款项得到全部返还。

调解的同时,工作人员经过核查,未发现当事人存在虚假宣传的违法行为,但该公司在2023年5月至2024年3月期间使用的合同范本中存在排除消费者权利的格式条款,对此已进行立案处理,责令当事人改正违法行为。

## 案例三:保健消费需谨慎

2024年10月,消费者王女士投诉称自己在市北区某保健按摩服务中心办理年卡并累计充值约24000元,因使用该店化妆品后造成面部毁容,要求全额退费并赔偿30000元。多次与商家协商后未果,遂求助于市北区消费者权益保护委员会。

市北区消保委介入后发现商家未与消费者签订书面合同,涉嫌违反《消费者权益保护法实施条例》的相关规定。经多次取证和调解,工作人员组织消费者与经营者现场调解,双方协商达成一致,经营者当场将8000元退款转账至消费者账户。

## 案例四:大额消费要理性

2024年7月至9月期间,消费者李女士到市北区某健康管理中心进行足疗、按摩等身体养护服务。其间,商家称李女士患有多种疾病,如不及时治疗将



“3·15”国际消费者权益日公益活动中,工作人员现场检测商品质量。

# 格式条款小心“陷阱”

涵盖涉老消费、网络购物等热点问题



李沧区“3·15”集市上,工作人员检测农产品农药残留。



青岛市消防救援支队轨道交通大队消防宣传员邵尉(右)给小朋友送上礼物。

## 案例七:联动化解物业费纠纷

2023年6月,城阳区市场监管局联合区发改局、区住建局,接待城阳某小区李女士等30多名业主代表的现场投诉。业主们投诉称:某物业公司存在提供物业服务过程中,除向业主收取物业服务费,还向不同住宅的业主收取专项增值服务费,涉及业主共计300余户,共收取240余户业主的增值服务费,合计金额约59万元。李女士等30多名业主代表投诉要求物业公司停止收取增值服务费,并退还收取的增值服务费。

房合同并退还全部首付款,多次协商未果后投诉。同时赵先生还举报开发商公众号存在广告违法行为。

最终,通过工作人员组织的两次现场调解,赵先生和开发商达成一致意见:双方签订退房协议,解除原商品房买卖合同;开发商扣除投诉人5万元补偿款后,退还赵先生剩余首付款。

## 案例九:非法改装电动车

2024年9月,即墨区市场监管局接到消费者李先生的投诉,称其于2024年8月30日在即墨区某专卖店购买了一台品牌电动自行车,经过几天试驾,发现该车存在非法改装情况,请求相关部门协调退车,并依法查处该商家。

工作人员依法调查取证,锁定了相关证据,确认了该商家的违法事实,依法作出了行政处罚,责令商家立即停止,改正违法行为,并对商家作出没收违法所得219元、罚款2848.5元的处罚。

## 案例十:预付消费风险多

2024年2月,莱西市消保委陆续接到200多位消费者的反映,他们先后在某商场游乐园预存消费卡,但该店于2024年1月突然关门停业。据统计,截至2024年2月,共有431位消费者在游乐园充值办卡,预付费用9.7万余元。

莱西市消保委第一时间协调有关部门对该经营主体进行了业务锁定,防止其变更信息或注销“跑路”。同时联合属地市场监管局所开展执法检查,对游乐园负责人的违法行为进行了立案查处。

2024年4月,莱西市市场监管局对其作出行政处罚,责令当事人改正违法行为,并处罚款34500元。通过三次约谈某商场,推动商场管理方履行责任人义务,有力解决了消费者的投诉纠纷。

观海新闻/青岛早报记者 滕丹宁

## 案例八:购置新房遭变故

2022年10月,市民赵先生首付30.8万元购买了一套建筑面积约90平方米的商品房,并签订了商品房预售合同。没想到在办理网签前,赵先生家庭发生了变故,没有了经济来源,无法支付剩余房款,因急需资金也未办理房屋贷款。2024年3月,赵先生要求开发商解除购

# 走近“3·15”,共筑满意消费

岛城各部门纷纷举办“3·15”国际消费者权益日公益活动

消费者的热情参与。

据悉,今年“3·15”期间,青岛市市场监管局、青岛市消保委围绕“共筑消费满意”年主题,开展了宣传纪念系列活动。

目前,已召开了“3·15”纪念会议、新能源车NPS消费者口碑推荐调查企业通气会,还将开展“3·15”放心消费青岛行系

列活动、发布全市2024年度十大消费投诉典型案例等,着力营造安全放心、优质满意的消费环境,用心用情用力推进消费满意。

## 现场教授打假常识

14日下午,李沧区市场监督管理局、李沧区消费者权益保护委员会在李沧天都锦茶文化城开展“共筑满意消费”“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动。

“3·15”集市现场设置你点我检公益检测、消费维权宣传、法律咨询服务、真假商品辨别、非遗文化体验区等板块,加强部门联动、资源整合、服务升级。为提

振消费信心,促进李沧区经济繁荣发展,40多家企业在现场展示名优产品,挖掘消费潜力、激发消费活力。

活动现场,工作人员向群众讲解假冒伪劣商品辨别常识、宣传消费维权知识并受理消费者投诉,从食品安全、消防安全、司法救济、金融维权等角度对市民进行普法宣传。

假冒伪劣产品展示台前异常火爆,群众纷纷走上来咨询辨识假冒伪劣产品的方法,认真听取工作人员的讲解,辨认假冒伪劣商品。公益检测站台前,工作人员认真对群众购买的食用农产品进行农药残留检测。青岛非遗保护传承委员会

## 拆盲盒 学消防

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,为切实做好消防安全宣传工作,3月14日,青岛市消防救援支队轨道交通交

通大队联合青岛地铁运营有限公司,在地铁一号线胜利桥站举行“3·15”消

防产品主题宣传活动。

“灭火器、应急灯,3C认证要认清……”活动现场,青岛市消防救援支队轨道交

通大队消防宣传员邵尉用节奏明快,朗朗上口的词句,吸引众多乘客的目光。

邵尉一边讲着消防安全常识,一边穿梭在人群中,向乘客发放消防安全宣传手册。在互动环节,邵尉拿起一个灭火器,向观众详细讲解消防产品的类型、正确使用方法及辨别技巧,“使用灭火器时,要牢记‘一提、二拔、三握、四压’的口诀。”此外,邵尉针对家庭中常见的火灾隐患,讲解适合家庭使用的灭火器种类。“在购买消防产品时,一定要仔细查看产品的3C认证,这是产品质量的重要保障。”邵尉提醒道。

活动现场,一面福气“盲盒”墙格

外引人注目,只要准确回答消防安全相关问题,就能任选盲盒,收获惊喜。

活动吸引了众多市民前来采买。

3月14日上午9时,在青岛汽车东

站大集内,各个摊位上的货物琳琅满目,

前来赶集的市民络绎不绝。

记者了解到,站成铭百姓大集自2024年底开集以来,每逢农历五、十开集,凭借丰富的商品种类和便捷的购物体验,已服务崂山区周边近十万市民,成为周边市民日常采买的重要场所。活动当天,大集专业便民服务台设置公平秤,方便市民随时核验商品重量,杜绝缺斤少两现象。大集安全巡检人员穿梭于人群与摊位之间,对大集的消防设施、用电安全、食品安全等进行细致排查,全力维护居民的消费权益与购物环境安全。

活动期间,大集内多家商户与市民积极参与,成立大集商家群和线上购物群,通过直播为市民提供线上线下相结合的购物方式,让市民们满载而归。

此次e站成铭百姓大集活动的开

展,不仅是对消费者权益的有力保障,也

是汽车东站转型发展中活用场地资源的

重要突破,为市民打造了一个集购物、休

闲于一体的惠民利民平台。

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊 摄影报道

扫码观看相关视频  
拍摄/剪辑  
记者 吴冰冰 邵尉

扫码观看相关视频  
拍摄/剪辑  
记者 邹忠昊 摄影报道