

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。

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,工作人员经该核查,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

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



“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。

有生命危险,诱使李女士多次累计充值21万元。李女士到医院详细检查后,发现身体一切正常,遂意识到被骗,于是与商家沟通要求退费,双方发生争执,无法达成一致。因此笔消费耗尽李女士家多年积蓄,导致家庭矛盾日益激化。李女士遂向市北区消费者权益保护委员会寻求帮助。

经市北区消费者权益保护委员会辽源路分会工作人员调查,确定投诉人反映的情况基本属实。工作人员先后4次约谈商家进行普法教育,告知其店内产品均为化妆品,不具备医疗药用功效,其经营行为涉嫌夸大宣传,且双方未签订消费合同或者协议,涉嫌违反《消费者权益保护法实施条例》的相关规定。经调解,最终商家和李女士达成一致,商家退款15万元。

案例五:教培机构突闭店

自2024年10月起,李沧区消保委收到大量投诉,集中反映某教育培训机构突然停业导致学员无法正常上课,而且学费退还困难。李沧区消保委工作人员迅速展开调查,经查,涉事登记主体为某科技有限公司,该公司已多次变更法人,该机构收取了多名学员家长的大量费用。

李沧区市场监管局及时将该公司列入企业经营异常名录,并对企业业务进行锁定,并按照该企业登记住所及法定代表人身份证登记住址邮寄询问通知书,要求法人配合调查。

案例六:网购服装退款难

2024年5月,投诉人罗先生拨打12345热线反映自己通过抖音平台购买了崂山区某电子商务信息工作室销售的某品牌服装,花费2499元。购买后,罗先生通过扫描商标,发现商标显示为不

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。

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

为纪念“3·15”国际消费者权益日,切实保护消费者合法权益,全方位提振消费、促进高质量发展,近日来,岛城多个部门举办公益活动。

聚焦热点开展普法宣传

3月13日,青岛市消保委、市南区市场监管局、市南区消保委联合举办了“3·15”国际消费者权益日公益活动。

公益活动在市南区银座商场举办,分为“公益检测服务”“消费宣传教育”两个主题板块。其中,“公益检测专场”联合市食药院、市质院、市计量院等单位,向市民提供食品、药品、化妆品、眼镜、家用血压计等商品质量检测服务;“消费宣传教育”组织相关职能部门、行业协会、金融机构、律所等,以设置咨询台、发放资料等方式,聚焦消费领域热点问题向市民开展普法宣传,帮助广大消费者提升消费维权能力。

活动现场举行了“消费维权服务站”“骑手温暖驿站”授牌仪式。在市南区9家大型商业综合体、3家农贸市场、中山路商圈自律联盟6个片区、2个重点住宿业经营区域设立“消费维权服务站”,在4家企业设立了“骑手温暖驿站”。社会各界代表共同观摩了银座商城的消费维权服务站工作运行情况。

活动现场还设置了以“优化消费环境 助力提振消费”为主题的“海洋大集”。海尔、海信、青啤、青岛饮料集团、新希望琴牌乳业、加多宝等20多家企业参加了活动,展示优质商品和服务,普及产品使用知识,吸引了广大

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,群众纷纷走上前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,辨识假冒伪劣商品。公益检测站台前,工作人员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

共筑满意消费

责编:闵佳 美编:吴高阳 审读:赵仿严



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。

新闻延伸

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,吸引了众多候车乘客目光。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。活动吸引了众多乘客参与。邵尉表示,希望通过这种创新形式,让消防安全意识深入人心。

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 尉杨

扫码观看相关视频
拍摄/剪辑
记者 邹忠昊 尉杨

青报全媒体记者 陈小川 摄影报道