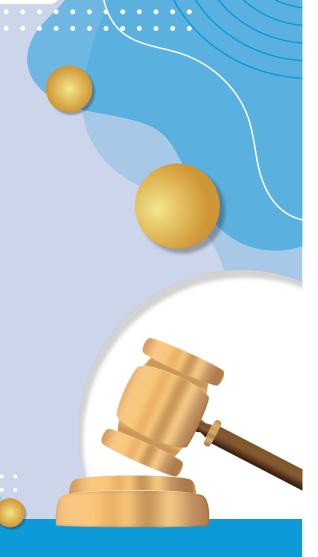


一东省消费维 权指





(當) 广东省消费者委员会



目录

| 一、关注 2021 年广东省消费投诉分析 02 |
|-----------------------------------|
| (一)投诉概况 |
| (二)消费投诉热点难点分析 |
| |
| 二、2021年广东十大消费维权典型案例13 |
| 案例一: 健身房歇业波及干余消费者 消委会维权解决集体投诉 |
| 案例二: 对付"跑路"有办法 集体诉讼获成功 |
| 案例三: 房产纠纷多年未决 消委会调解双方满意 |
| 案例四: 定制家具"偷梁换柱" 主观故意退款赔钱 |
| 案例五: 劣质农药害农不浅 跨省维权挽回损失 |
| 案例六:不发货还不退款 社区团购"霸王条款"侵权 |
| 案例七: 低价销售高额押金 侵权套路花样翻新 |
| 案例八: 花巨款买空调不能安装使用 消委会耐心调解最终解决 |
| 案例九: 旧手机当新机卖 商家被判退一赔三 |
| 案例十:平台商家泄露个人信息 消费者维权获得赔偿 |
| — T16/847 |
| 三、正确维权 |
| (一) 投诉途径指引 |
| (二) 受理投诉程序及办法 |
| (三)粤港澳跨境消费维权投诉实现"一网转办" |
| (四) 广东省各地市政府服务执线及广东省消委会系统投诉咨询申话 |



一、关注 2021 年广东省 消费投诉分析

2021年,广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询约12.46万人次,处理消费者投诉384015件,同比下降2.60%,为消费者挽回经济损失约3.63亿元,同比增长12.33%。因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿投诉489件,加倍赔偿金额约127.32万元。全省消委会收到锦旗和表扬信138面/封。

(一) 投诉概况

从总体情况看,2021年投诉呈现出以下特点:

1. 投诉总量继续居全国首位

全省消委会系统全年处理消费者投诉 384015 件,虽比去年略有下降,但总量仍占全国消协 36.75%,居全国首位,与其他省份相比,数量偏大。究其原因,消费投诉量与区域人口、经济总量、消费活跃度、社会维权意识正相关,广东作为经济强省,2021 年生产总值达 12.4 万亿元,社会消费品零售总额 4.4 万亿元,多年领跑全国;加上消费人口全国第一,社会法制化程度高,人们维权意识强等因素,导致消费投诉

量居高不下,居于全国首位。

2. 挽回经济损失量增速较大

全省消委会系统全年为消费者挽回经济损失3.63亿元,比去年增加4000万元,同比增长12.33%,占全国总数的23.95%,同样居全国首位。分析认为,我省去年社会经济活动恢复快、活跃度高,消费者在房地产、家具、汽车等方面



的大数额消费增多,相关投诉也有所增长;另一方面消委会系统不断创新维权工作方式方法,调解力度大、成效明显,挽回经济损失数相应提高。这一点,也得到消费者的肯定,全年全省消委会收到消费者锦旗和表扬信 138 面(封),同比增长 24.32%。

3. 惩罚性赔偿数额大幅飙升

全年消费者因经营者有欺诈行为获得加倍赔偿金额127.32万元,比2020年大幅增加近93万元,同比增长近3倍,创历年新高,占全国总额的10.78%。消费者获得加倍赔偿的消费领域主要集中在食品、保健品、手机及通信等。究其原因,随着政府和消费者组织不断加大对《消费者权益保护法》



《食品安全法》等法律法规的普法宣传,消费者的法制意识、维权认知不断提升,对加倍赔偿等法律条款熟知度和掌握度不断提高,在消费纠纷中提出惩罚性赔偿诉求越来越多。

4. 消费投诉区域分布集中

从投诉区域分布来看,省内 9 个大湾区城市消费投诉量占全省的 95.86%,有 36.81 万件,其中广州、深圳两市有 346709 件,占全省总量 90.29%。类似情况已持续多年,反映在消费中我省区域发展不平衡不协调情况仍然突出。与此同时,部分地区投诉量变化明显,上升速度较快的是汕尾、韶关和茂名,其中汕尾同比增长 76 倍多,达到 5640 件,其余两市同比增长 1.61 倍和 1.05 倍;下降速度较快的是汕头、河源和中山。

(二) 消费投诉热点难点分析

从总体情况看,2021年消费投诉热点难点主要有以下六 方面:

1. 教育培训问题多,消费投诉增长量大

2021年,教育培训消费问题突出,全年投诉量达 42568件,同比上升 52.25%,占投诉总量的 11.08%,是全年投诉量增长最多的消费领域。消费者投诉的主要问题:一是虚假宣传,部分机构肆意夸大教学效果和师资力量,与实际不符;

二是教学质量不稳定,一些机构存在频繁更换培训老师、地点或单方面调整课程安排等问题;三是培训期间未尽到安全保障义务,造成学员人身伤害;四是退费困



难,受政策影响去年大量培训机构转型或停业,在预付式消费的结构下,机构设置退款障碍,拖延退款时间,不兑现退费承诺。

省消委会意见: 国家出台"双减"政策是纠正教育培训行业乱象、减轻消费者家庭负担的重要举措,经营者应积极落实,促进行业健康发展,但决不能以此为由肆意侵害消费者权益。针对目前多发的教育培训投诉,尤其是经营者"跑路"问题,我省消委会采取多项措施维护消费者权益。例如佛山消委会支持消费者提起集体诉讼,指派律师免费代理消费者起诉欠款"跑路"的培训机构,最终获得胜诉,使经营者被列入"老赖"名单,受到消费、投资等多种信用限制。同时消费者也要理性消费,选择教育培训机构时,要比照最新政策,拒绝证照不齐的培训机构;要认真阅读合同,注意培训课程、老师、费用、时间安排以及解约违约责任等,尽量选用国家印发的合同范本;提高风险意识,先签合同再付款,索票索证,理性缴纳费用。



2. 房屋及装修类投诉多发,涉及人群广金额大

2021年,全省涉及房屋及装修类投诉有 11695 件,占比 3.05%,具体涉及房屋建材、房屋装修、物业服务等消费投诉。主要问题有:一是商品房交付难,房屋购买消费持续时间长,商家未按合同约定时间完成工程,或以各种理由拖延交付;二是货不对版,商家在售房时对周边环境、配套设施等作出承诺,但交楼时却无法兑现;三是装修质量差,工程进度没保障,装修材料、配饰以次充好、偷工减料,实际装修效果与设计图纸差距巨大;四是隐形消费多,商家宣传装修费用一次性支付全包,但履行时却以测量面积有误、门高超标准等为由要求消费者追加费用。

省消委会意见: 房屋买卖及装饰装修虽不是高频消费,但消费环节多、金额大,且一般涉及人群较广,一旦发生消



 议书;同时要明确约定预先支付价款的性质,认真核对合同中是"定金"还是"订金";房屋装修不要盲目相信"低价""全包"等广告宣传,应详细审查施工方案、施工工期及验收程序的说明,注明材料的品牌、价格、材质和尺寸,避免发生纠纷。

3. 新型网络消费问题突出,网络游戏热度不减

互联网服务类投诉已连续多年位居全省投诉第一,2021年共有100943件,占投诉总量26.29%,虽同比下降3.86%,但仍明显高于其他各类投诉。主要问题有:一是网络游戏投诉多,全年有23992件,集中在未成年人网络游戏大额充值、防沉迷系统落实不到位、账号封号等问题,另外国家出台政策对未成年游戏时间严格限制,引发未成年租号、借号等现象,也造成大量投诉;二是直播带货、跨境电商等新型网购模式投诉增多,主播宣传产品与实物差距大,商品质量差、销售套路多、货不对板问题频发,跨境网购则容易面临退换货困难、投诉主体难以确定等问题,无理由退货义务难以落实;三是视频平台服务争议较大,VIP会员服务和超前点播机制引发重复收费、自动续费、视频穿插广告等问题投诉。

省消委会意见: 线上支付极大的便利了人们的日常生活, 电商直播、跨境代购、游戏充值、平台点播等线上购物消费 热度高,各类新型消费层出不穷,为消费者带来全新消费体验,



去年我省网络消费增长均超过 20%,但与此同时,网络消费也带来了许多投诉。《电子商务法》《消费者权益保护法》《广告法》《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等法律规定对电子商务经营者责任有明确规定,游戏网站、视频网站、网购平台、直播平台、平台内经营者、带货主播等各方主体应依法落实相应义务,切实承担对消费者的责任。同时,消费者也要理性消费,选择正规平台、辨别合法商家,消费前仔细阅读协议、充分与商家沟通。网络游戏经营者应严格落实未成年人登录、充值、防沉迷等要求,开发有利于未成年人成长和树立正确价值观的游戏,家长也要尽到监护责任,加强银行卡绑定、账户信息查询和支付密码管理,防止未成年人过度充值。

4. 美容消费需求旺盛,人身损害纠纷频发

随着物质生活水平的不断提升,消费者"美丽"需求不断增大,美容消费市场旺盛,但消费纠纷也与日俱增。2021年,全省涉及美容美发类的消费投诉有12423件,占生活服务类投诉的27.28%,其中医学类美容投诉有2242件。投诉主要问题有:一是商家缺乏资质,卫生许可证、营业执照、医疗机构许可证不完备,消费者安全得不到保障;二是美容效果难保障,商家以确保美容效果等用语吸引消费者,但最

终未能达到承诺效果引发投诉; 三是人身损害事故频发,医疗 美容服务直接作用于人体,不 规范操作造成消费者皮肤伤害、 毁容甚至死亡等严重事故;四 是诱骗办理消费贷,而对高价



产品和服务, 商家通过推荐网贷公司、隐瞒消费贷真相等手段进行诱导, 使消费者要承担高额的利息和手续费。

省消委会意见: 我省医疗美容市场发展蓬勃,但行业良莠不齐,美丽消费不"美丽"。政府监管部门应当加大监督执法力度,严厉打击无证行医,严肃查处医疗美容机构及医务人员违法违规执业行为,规范医疗美容行业的发展,保障消费者的人身安全。消费者在接受医疗美容服务时,要选择证照齐全的医疗机构,理性对待美容服务和产品关于功效的宣传,特别是要谨慎选择美容网贷,理性评估风险,认清自身经济状况、还款能力,签订网贷合同时,不假手他人操作。

5. 个人信息泄露乱象多,消费者维权举证难

消费者个人信息泄露是近年消费维权工作的热点和难点, 2021 年《个人信息保护法》颁布并实施,各方对个人信息保护关注度更高。个人信息领域主要存在以下问题:一是商家



利用垄断地位任意收集消费者个人信息,部分经营者通过"不同意就不准用"等"霸王条款"变相强制采集消费者信息;二是消费者自我保护意识淡薄,为贪图方便或小便宜,随意扫码、下载应用软件,导致产生信息安全风险和个人信息泄露,引发财物损失;三是个人信息在一些行业转卖共用成为风气,例如一些房地产开发商将购房者的信息兜售给装修公司,装修公司使用后又卖给家具公司,家具公司再转给其他相关行业人员;四是消费者举证难维权难,由于信息和技术均处于弱势地位,消费者在面对个人信息泄露或被非法使用时,难以取得相关证据,导致很难维权。

省消委会意见: 个人信息保护是当前各方关注的重点,商家掌握大量的个人消费信息极易引起消费纠纷。藉《个人信息保护法》颁布实施的时机,广东省各级消委会通过开展消费调查。消费教育。知识有奖竞签

消费调查、消费教育、知识有奖竞答等加强普法宣传。同时,广东省消委会率先探索、主动出击,针对家装、电信、房产租售等领域泄露消费者个人信息行为,去年提起了4宗消费民事公益诉讼,全部取得胜诉,被告被判罚赔款7万多元,并删除非法收集持有的消费者个人信息以及赔



礼道歉等。但总体来说,个人信息泄露消费纠纷仍存在举证难、调解难、维权难的情况。消委会呼吁经营者要恪守法律义务,杜绝过度收集、随意泄露、转手买卖消费者信息的行为;消费者也要提高警惕,谨慎使用个人证件,保护好带有个人信息的单据和资料,下载安装 App 或在第三方办理业务时,留意相关授权权限,防止个人信息泄露。

6. 预付式消费顽疾依旧,加强立法监管势在必行

预付式消费一直是消费矛盾焦点。当前,预付式消费模式在消费领域仍然普遍应用,矛盾纠纷继续呈高发态势。2021年度,全省消委会处理相关投诉65708件,涉及金额高达2.66亿元。当前预付式消费的特点有:一是数额大增长快。预付式消费投诉数量占全省投诉总量17.11%,较2020年同期(49981件)增长31.47%。二是分布广领域多。预付式消费投诉广泛分布于教育培训、健身服务、家政服务、美容美发、养生服务等多个领域,涉及商品与服务,其中服务类投诉比重大增长快。三是调解难度大成功率低。2021年度广东消委会调解成功预付式消费投诉19240件,成功率29.28%,不足三成;为消费者挽回经济损失0.8亿元,仅占涉案金额30%。两组数字远远低于其他投诉类型。四是维权受多重因素影响。经营者跑路、失联、不配合;经营者资金链断裂、



无履约能力、不能承担责任;消费者证据不足、举证不力或 维权期待过高等等,均可能影响维权工作开展,导致调解失败。

省消委会意见: 预付式消费采取消费者先付款、经营者 后履行义务的模式,虽然能让消费者得到一定优惠,但容易 给不良商家利用,使消费者承受较大风险,其公平交易权、 自由选择权较难得到保障。为解决预付式消费的纠纷矛盾, 全省消委会采取多种措施,例如深圳、佛山、汕尾等地消委会, 针对健身房、美容院、培训机构等预付式消费商家跑路情况, 或支持消费者起诉,或探索开展集体诉讼,或通过约谈、曝光、 公开谴责等方式实施信用惩戒,取得一定成效,累计为消费 者挽回经济损失数百万元。但总的来说,由于相关法律法规 缺失、监管措施滞后、经营者诚信意识薄弱等原因,侵害消 费者权益问题依然突出。省消委会建议,立法机关要从立法 层面加强,进行专项立法,从准入条件、经营要求、行为规 范、监管责任、维权救济等多维度对预付式消费进行全面性 系统性规制, 夯实维权法制保障; 行政机关要强化监管, 明 确部门监管职责和监管权限,用好用足审批、备案、资金存 管、定期检查、执法整顿等有效手段,同时探索第三方存管、 先行赔付、强制预交保证金等新型监管制度,提高监管效能; 企业要强化遵纪守法意识,增强诚信经营自觉,提升商业道 德规范, 自觉履行好保护消费者权益的法定责任和义务。

二、2021 年广东十大消费维权 典型案例

案例一:健身房歇业波及千余消费者 消委会维权解决集体投诉

【案情简介】2021年10月份,汕尾市、区两级消委会陆续接到市民群众反映,位于汕尾市城区某商业中心的健身房无故歇业,上千名会员会员卡及私教课程等涉及金额400万元无法继续消费,有引起集体性事件的潜在风险。汕尾市、区两级消委会在受理投诉后,为避免事态进一步恶化,立即成立专项小组,第一时间通过商业中心掌握维权集体诉求,并启动约谈程序。在两级消委会的大力协调下,商业中心愿

意担责,助力健身房找到下 家接收所有会员,并签订接 收协议。最终,一宗棘手的 集体性投诉调解成功,数千 名消费者的权益得到了保 障。

【**案例点评**】根据《消费者权益保护法》第五十三





条的规定: "经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供,未按约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。"本案中,该健身房突然歇业,没有事先告知消费者,也未积极主动做好预付款余额退还工作,明显属于逃避法定责任和义务。在此,消委会提醒广大消费者办卡之前一定要慎重考虑:一是办卡消费时,一定要选择信誉好实力强的商家;二是充值时金额不宜过大,并尽量在约定时间内消费完毕;三是妥善保存消费凭证,发生问题及时维权。值得肯定的是,本案中商业中心能够担起责任,协助解决纠纷。作为出租商铺的商场、购物中心等机构,应注意审核承租商户的真实信息,在发现承租商户出现严重拖欠租金、水电等情况后可以对消费者进行适当提示,共同维护良好的市场秩序。

案例二:对付"跑路"有办法 集体诉讼获成功

【案例简介】2020年11月以来,位于佛山一广场的培训中心以校区电路检修等为由通知暂不开课,节后消费者发现该培训中心已大门紧锁,门口张贴拖欠租金的通知。大部分消费者缴费后只上了一两节体验课,有的消费者甚至一节课也没上。在多次联系无果后,消费者陆续投诉至佛山市消

委会。2021年3月, 佛山市消委会支持 消费者对该公司提 起诉讼,指派顾问 团律师作为消费者 的代理人。5月, 人民法院对该起集



体诉讼案作出判决,判决解除消费者与被诉方的教育培训合同关系,被诉方向消费者退还剩余培训费,股东林某对上述债务承担连带清偿责任,消费者胜诉。该起案例是全国首宗消委会支持消费者集体诉讼案件,取得良好的社会效应。

【案例点评】根据《消费者权益保护法》的规定,培训中心以预收款方式提供培训服务,应当按照约定履行义务,如不能按约定履行,则应退回预付款,并承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。在较多预付款消费纠纷案例当中,普遍存在涉及消费者数量较多、找不到商家等问题,针对损害众多消费者合法权益的行为,《消费者权益保护法》赋予消费者协会支持受损害的消费者提起诉讼或者以自己名义提起诉讼的公益性职责,有助于改善单个消费者势力孤单、维权困难的现实难题,我省已有多地消费者协会开展了支持消费者起诉的维权实践,很好地维护消费者的集体利益。在



各类健身、培训、美容美发等预付卡消费中,消费者既要做 到事前防范,在遇到商家违约、"跑路"等情况下,也应该 积极利用法律武器维护自身权益,向消费者协会、各地行业 主管部门咨询投诉,还可以"抱团取暖",通过集体诉讼的 方式维护自己的利益。

案例三:房产纠纷多年未决 消委会调解双方满意

【案例简介】张先生于 2016 年在惠州市惠阳区某楼盘购买了一套送精装修的商品房。2018 年收楼时,张先生发现房屋并非精装房而是毛坯房,且存在户型与样板房不符等问题,因此拒绝办理收楼手续。由于双方分歧较大,纠纷始终无法解决。2021 年,张先生向广东省消委会求助,希望开发商履



行承诺对房屋进行装修或给 予赔偿。广东省消委会迅速 向双方了解情况,并反复沟 通情况,组织开展调解,最 终经惠州市消委会组织惠阳 区市场监管局、惠阳区消委 会,协调惠阳区住建局质检 站、惠州市房产协会、律师 等各方力量参与现场调解, 经过5个多小时的反复沟通协调,双方逐步缩小分岐对抗, 达成了和解。对此,双方都非常满意,张先生为此向广东省 消委会、惠州市消委会分别赠送锦旗以表感谢。

【案例点评】根据《商品房销售管理办法》第三十一条 规定: "房地产开发企业销售商品房时设置样板房的,应当 说明实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致, 未作说明的,实际交付的商品房应当与样板房一致。"本案中, 开发商实际交付的商品房与样板房不一致,消费者有理由在 开发商承担法定责任前拒绝收楼。本案中, 开发商本应第一 时间与消费者协商,积极承担责任,协助消费者办理好收楼 等手续,但其在争议问题未解决的情况下,直接通知张先生 如未在指定时间内办理收楼手续即视为放弃装修权利,违反 了《消费者权益保护法》第二十六条的规定,属于以通知的 方式直接排除消费者权利的行为,该告知内容无效。消费者 在签订购房合同之前,要特别注意开发商在样板间的文字提 示,是否注明"样板房非实际交付标准"等字样,并向销售 人员了解确认房屋的实际交付标准再决定是否购买; 如销售 人员口头承诺实际交付的房屋是与样板房一致的,购房者可 以通过录音、录像、拍照等方式将协商过程及样板房的原貌 固定下来,并要求开发商在书面合同中明确载明交楼标准和 相应的讳约责任。



案例四:定制家具"偷梁换柱" 主观故意退款赔钱

【案情简介】消费者刘先生在江门市新会区一家品牌家具店定制了一批家具,总价 42972 元,安装后发现定制的家具存在甲醛超标、柜子变形等质量问题。消费者遂致电商家总部客服反映情况,沟通过程中发现总部客服反馈的合同单号与其留存的合同单号不一致。消费者怀疑商家在其不知情的情况下将定制的家具掉包,认为商家行为侵害了自身的合法权益,便向江门市新会区消委会求助。接诉后,江门市新会区消委会迅速调查核实情况,经反复调解,商家最终承认交付商品不符合要求的事实,同意全额退款,再加补偿10000 元,并承诺免费上门拆装、清除痕迹。

【**案例点评**】本案中,家具店违反双方约定,以劣质或 低规格板材代替定制高端板材意图蒙混过关,此种"偷梁换



柱"的行为,首先违反了合同义务。根据《民法典》的规定,家具店应保证其提供的定制商品与协议约定相符,若未按约定提供商品的,应当承担违约责任,刘先生可以选择请求对方修理、重作、更换、退货、减少价款等。其次销售不符合质量要求的缺陷商品,侵害了消费者的获得质量保障等公平交易条件的权利,同时根据《消费者权益保护法》《侵害消费权益行为处罚办法》的相关规定,商家以次充好的行为构成欺诈,应当按照消费者要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。最后,该商家的行为还会涉嫌违反有关产品质量等法律法规,要承担行政处罚的不利后果。在此,消委会提醒和呼吁广大经营者,在消费活动中发生合同履行争议时,可以及时与消费者进行沟通,取得消费者谅解,达成一致意见,切不可为谋取不当的经济利益违反约定,肆意侵害消费者合法权益。

案例五: 劣质农药害农不浅 跨省维权挽回损失

【案情简介】家住福建省武平县的芋农刘先生、李先生 2021年6月在蕉岭一农资服务部购买了26瓶价值8450元的 农药,用于预防槟榔芋的病害,使用后出现药害情况,造成 农作物槟榔芋枯萎,不能收成。刘先生等人随后联系商家协



商赔偿事宜,商家同意赔偿损失,但双方对补偿数额产生较大分歧,故向梅州市蕉岭县消委会求助。梅州市蕉岭县消委会受理当天即组织双方进行调解,最终在工作人员耐心细致调解下,双方达成一致意见,商家补偿消费者经济损失 57.5 万元,一宗涉农纠纷得到圆满解决。事后消费者专程向梅州市蕉岭县消委会送来锦旗表示感谢。

【案例点评】《消费者权益保护法》在总则部分规定了调整对象,一般是为因生活需要购买、使用商品或者接受服务的消费者提供法律保护。农民购买农药属于生产消费而不是生活消费,但为体现对农民权益的特殊保护,该法在附则部分第六十二条规定"农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。"因此,购买农药的农民也属于《消费者权益保护法》中的消费者,依法享有消费者的各项权利。

本案中,刘先生等人因使用其 在农资服务部购买的农药,导 致农作物枯萎,造成较大损失, 根据《消费者权益保护法》的 相关规定,刘先生及其合伙人 享有依法获得赔偿的权利,可 以向销售农药的农资服务部要 求赔偿。



案例六:不发货还不退款 社区团购"霸王条款"侵权

【案情简介】2021年1月,深圳市消委会共收到45宗关于社区团购的投诉。消费者反映在一社区团购APP购买货品,商家未在约定时间内发出货品,联系客服后被告知商品缺货需要等待,但此后消费者仍迟迟未收到货品,申请退款遭拒,被告知"下单超出七天的订单不予退款,只能赔偿3元代金券"。经调查,深圳市消委会发现该团购APP下属某平台经济头部企业,造成投诉的原是平台工作人员未及时做好产品上下架管理工作,导致商品缺货后仍在线上售卖,最终引发大量投诉。消委会调解员要求该商家立即查漏补缺,及时与消费者沟通具体诉求,根据消费者的要求尽快发货或退费补偿,最终成功化解纠纷。

【案例点评】本案中,社区团购商家迟迟未按约定发货,根据《民法典》的相关规定,应按消费者要求承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。但在消费者申请退款时,却直接以"下单超出七天的订单不予退款,只能赔偿3元代金券"的声明拒绝,根据《消费者权益保护法》第二十六条的规定,属于以声明的方式排除消费者权利、免除自身责任,该声明内容依法应属无效。目前,平台经济头部企业在网络零售平台服务市场发展迅速,平台企业应当自觉遵守相关法律法规,在制定平台规则时尊重平台商家及消费



者等合法权益。平台虽然在消费者投诉后,积极配合消委会 调解并与消费者达成和解,但更重要的是要及时修改不合理 的交易规则,为消费者提供公平高效和有保障的服务,才能 塑造值得信任的品牌形象。

案例七:低价销售高额押金 侵权套路花样翻新

【案情简介】消费者秦先生和朋友受低价房费吸引,通过一企业微信平台分别预定了包含三晚别墅套房住宿服务的套餐,各自支付了三晚房费 688 元和每间房押金 6000 元。预定成功后,秦先生收到的页面显示是"缴纳押金后,房源会一直为您保留。退房之日算起,30 天退还押金";秦先生的朋友收到的页面显示是"缴纳押金后,房源一直保留给你,不可退改,如有改退,押金将会被没收。退房之日起算起,7个工作日退还押金(未有任何消费和物品未损坏)"。秦先生和朋友按照预定消费了该套餐,退房 30 多天后押金仍未退回,经与商家交涉,客服以疫情波及导致资金周转困难等原因一再拖延。秦先生随即向广州市消委会求助。广州市消委会介入调查后认为该商家无故拖延处理消费者的退押要求,涉嫌非法侵占消费者财产,在其敦促下,商家表示愿意退款。不久,秦先生确认收到全额押金退款。

【案例点评】从本案中酒店网页提示内容来看,消费者

支付的酒店押金是对确保按时入住酒店以及住店期间保证合理使用酒店房间内设施、物品等提供的财产担保。根据《民法典》的相关规定,担保合同是主债权合同的从合同;主债权消灭,担保物权消灭。消费者已经按预订入住了酒店,未发生退改,且经酒店方检查房间现场,核查、清点、确认房间内设施、物品都完好,也没有产生额外收费项目,确认正常退房,此时主债权归于消灭,该担保物权也归于消灭。因此,押金收取方应当马上退回押金或者在合理期限内退回押金。但本案中的酒店方不仅没有按照约定退回押金,还消极对待消费者的合法诉求,其拖延不退押金的行为,让人质疑其占用或侵占消费者财产的主观故意。同时,根据《民法典》

的可对为定事不标二会的以约给权的约起额,定付的数定过的酒的约起额,主百店消费。式证的酒品,当是同之押者





担保入住,设置的押金数额远远超过房费,还以声明方式告知消费者如发生退改,6000元押金不予退还,排除、限制了消费者的权利,相关内容已涉嫌构成不公平不合理的"霸王条款"。本案也提醒消费者,在预订酒店服务前,务必多方了解平台和提供酒店服务的具体经营者的情况,切勿一味追求低价。对于平台和酒店设置的"特殊"要求,如交纳特别高的押金,通过特别的途径缴费等,必须提高警惕,慎防掉入消费陷阱。

案例八:花巨款买空调不能安装使用 消委会耐心调解最终解决



向珠海市消委会投诉称其于 2018年7月份为自家别墅购买了一批空调,总价36.8万,因装修工程量较大及疫情影响等原因,这批空调分为八个批次配送安装。在后续的安装调试安装。在后续的安装调试过程中,孙先生发现部分室内机存在室内机有异响、不制冷等问题,联系厂家

【案情简介】孙先生

上门检修,双方因对是否属于质量问题等认定存在较大分歧, 导致空调长时间不能安装使用。无奈之下,消费者便向珠海 市消委会求助。珠海市消委会受理后组织品牌方、经销商人 员来到消费者家中,对所有空调设备逐一检查,确定具体问题, 经反复调解后最终达成和解方案,帮消费者解决了难题。

【案例点评】根据《消费者权益保护法》的规定,消费 者享有公平交易的权利,在购买商品或者接受服务时,有权 获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。经营 者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照 国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修 理等义务,并由经营者承担运输等必要费用。本案中,消费 者支付了价款,享有公平交易权,有权获得质量合格的商品。 经营者应根据《部分商品修理更换退货责任规定》、与消费 者的约定,履行退货、更换、修理等义务。这起消费纠纷的 调解难点在于从购买到商品安装时发现问题这一时间跨度较 长,部分商品保修期即将届满,在双方就换货还是修理存在 争议的情况下,协调双方选择适当的解决方式是关键。在调 解过程中,消委会始终坚持实事求是地查找问题,分清责任, 在事实清楚的前提下坚决维护消费者合法权益,合情合理地 从企业社会责任与消费者感情角度出发、酌情、慎重地与双 方沟诵协调, 最终化解矛盾。



案例九:旧手机当新机卖 商家被判退一赔三

【案情简介】2021年2月21日,消费者陈小姐在湛江市一购物中心的电子产品经营部购买一台3699元的手机。后其通过官网核查发现手机的三包凭证生效日期为2021年2月2日。经咨询官方客服,得知三包凭证生效时间即为激活时间。陈小姐怀疑自己购买的是一部已被激活的二手手机,要求商家给予赔偿。商家提出为陈小姐置换一台同型号新手机并赔偿5000元,但陈小姐认为对方行为已构成欺诈,便向湛江市消委会投诉。在调解过程中,商家坚持手机是全新的,激活是工作人员操作失误导致,不存在欺诈故意,不同意"退一赔三"。湛江市消委会决定支持消费者起诉,请求法院判令商家退还手机款3699元,并增加赔偿手机价款三倍即11097元,该诉求获法院判决支持。

【案例点评】根据《消费者权益保护法》的规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。本案中,电子经营部在售出手机之前,以及在消费者对于手机是否全新这一事实提出合理怀疑之后,都未向消费者说明该手机已被激活注册的事实或者作出合理解释,没有履行提供真实信息的义务,隐瞒商品质量、性

能、保修期等与消费者有重大利害关系的信息,误导消费者与其达成购买合意,根据《侵害消费者权益处罚办法》的相关规定,该行为已构成欺诈,根据《消费者权益保护法》第五十五条第一款的规定: "经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍……"该案商家应承担"退一赔三"的惩罚性赔偿责任。

案例十:平台商家泄露个人信息 消费者维权获得赔偿

【案情简介】2020年7月,陈小姐在网购平台购买了一 盒电动牙刷。2021年8月,陈小姐接到一个自称平台"客服" 的电话,表示因自己不小心给陈小姐开通了白金会员,让陈





小姐通过他提供的链接取消办理该业务。当陈小姐按"客服"要求完成操作后却发现银行账户被转走 4050.19 元。陈小姐向广东省消委会投诉,要求商家赔偿其损失。开始商家并不承认,经调解员耐心的普法教育,反复的沟通协调,最终商家同意全额补偿陈小姐 4050.19 元。

【案例点评】本案中,商家理应按照《消费者权益保护法》规定履行个人信息保护义务,对收集的消费者个人信息严格保密,并采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失,且不得出售或者非法向他人提供。陈小姐在网络购物中,仅将个人信息提供给商家,并未告知商家以外第三方,但接到能掌握其购买商品记录的"客服"电话,证明商家存在信息泄露的情况,商家应当承担相应的责任。值得一提的是,《民法典》已明确规定个人信息作为法定民事权利受到法律保护,《个人信息保护法》也于2021年11月1日开始实施,该法明确规定个人信息处理者侵害个人信息权益造成损害,不能证明自己没有过错的,应当承担损害赔偿等侵权责任,结束了个人信息侵权责任相对缺位或零散的状态,更有利于消费者的个人信息组权。商家应以本案为戒,做好个人信息的保密处理,重视保护消费者的个人信息权利。

三、正确维权

(一) 投诉途径指引

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,消费者和经营者之间发生消费权益争议的,可以通过下列途径解决:

- 1. 与经营者协商和解;
- 2. 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;
- 3. 向有关行政部门投诉;
- 4. 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- 5. 向人民法院提起诉讼。

(二) 受理投诉程序及办法

- 1. 投诉的受理
- (1) 消费者投诉要递交文字材料或由本人签字盖章的详细口述笔录。
- (2) 对投诉要件缺乏和情况不明的投诉,应及时通知投诉人,待补齐所需材料后再受理。
- (3) 消费者委员会要审查投诉方与被投诉方的主体资格 及投诉内容, 符合受理投诉规定的, 予以受理, 并告知消费者;



不符合受理投诉规定的,不予受理,并告知投诉方及理由, 并尽量指导其找到相关的部门进行申诉、起诉等。

(4) 对受理的投诉应及时登记建档。

2. 投诉的处理

- (1) 将投诉材料转往被投诉方核实,并要求被投诉方在 限期内答复消费者委员会和消费者。超过限期没有答复的, 再次催促或采取其他办法。
- (2) 对投诉依据的事实双方有争议的,消费者委员会主持做调查调解,双方各自提出主张,并为自己的主张举证。 事实可以认定、责任可以分清的,消费者委员会进行调解, 并制作调解协议书,由消费者委员会及当事人双方签字盖章 后生效;事实认定有困难,

责任一时不易分清,而双方 又希望在消费者委员会调解 的,消费者委员会可以主持 调解,但以引导到和解为主, 双方自愿签署和解书。

(3) 内容复杂,争议较 大的投诉,消费者委员会直 接调查或会同有关部门共同 调查处理。需要做鉴定的,



应当提请有关法定鉴定部门鉴定,请鉴定部门依法出具书面 鉴定结论。鉴定费用由鉴定结论不支持其主张一方承担。

(4) 对涉及面广,危及广大消费者权益尤其是安全权的 投诉,或者损害消费者权益情节严重又久拖不决的投诉,消 费者委员会应向政府或有关部门及时反映或 查询,要求制止 和及时查处;同时可以通过大众传播媒介予以揭露批评,并 且公开发布消费警示信息,提醒消费者注意防范。

(三) 粤港澳跨境消费维权投诉实现"一网转办"

为粤港澳三地消委会建立起消费纠纷快速处理、维权业务全面合作、信息资源共享共用等合作机制,适应投诉量较大增长的形势需要,广东省消委会着力打造"广东消委消费投诉咨询信息化综合平台"实现全省消委系统投诉咨询受理一张网。广东省内及港澳消费者均可以登录平台网站(网址: http://ts.gdcc315.cn/dologin)投诉,消费纠纷快速处理机制突破了跨境消费投诉移交、信息保护、法律适用等方面的路径障碍和制度壁垒,大幅提升区域消费维权联动的程度和水平。涉及粤港澳大湾区的跨境消费纠纷将由平台统一转给相关消委会跟进处理,这进一步畅通消费投诉渠道,以信息化手段提高了服务消费者的工作效能。



(四)广东省各地市政府服务热线及广东省消委会系统投诉咨询电话

| 名称 | 电话 | 消委会地址 | 邮政编 |
|------|------------------------------|---|--------|
| 广东省 | 020-85592315 | 广州市天河区体育西路 57 号三楼 | 510620 |
| 广州市 | 020-12345 020-83809336 | 广州较场东路 5 号 | 510055 |
| 深圳市 | 0755-12345 | 深圳市福田区新洲南路 4009 号九楼 | 518027 |
| 珠海市 | 0756-12345 0756- 2620315 | 珠海市香洲区人民东路 125 号工商大厦 11 楼 | 519000 |
| 汕头市 | 0754-12345 0754-88680315 | 汕头市金平区长平路 72 号 3 楼 | 515041 |
| 佛山市 | 0757-12345 0757-88315315 | 佛山市禅城区澜石二马路雅兰村东八巷 1 号 7-8 楼 | 528000 |
| 韶关市 | 0751-12345 0751-8178315 | 韶关市武江区惠民南路 32 号韶关市消委会 | 512026 |
| 河源市 | 0762- 12345 0762-3279315 | 河源市源城区商务小区河源市市场监督管理局 | 517000 |
| 梅州市 | 0753-12345 0753-2326315 | 梅州市梅江区江南彬芳大道南 86 号市场监督管理局大楼 | 514072 |
| 惠州市 | 0752- 12345 0752- 2789650 | 惠州市惠城区江北文明二路 17 号惠州市市场监督管理局 1 号楼 601 室 | 516001 |
| 汕尾市 | 0660-12345 0660-3319315 | 汕尾市城区夏楼美路段汕尾市市场监督管理局 | 516600 |
| 东莞市 | 0769-12345 0769-23102370 | 东莞市东城区主山社区莞温路 552 号东莞市市场监督管理局东城办公区 1 号楼 5 楼 506 室 | 523073 |
| 中山市 | 0760-12345 0760-88800315 | 中山市石岐区悦来南路 12 号 | 528400 |
| 江门市 | 0750- 12345 0750-3380315 | 江门市蓬江区东华二路七号 | 529000 |
| 阳江市 | 0662-12345 0662-3320315 | 阳江市江城区城东街道农科路 22 号之一 | 529500 |
| 湛江市 | 075912345 0759-3210315 | 湛江市开发区乐宾路 7 号 | 524043 |
| 茂名市 | 0668-12345 0668-2856699 | 茂名市人民南路龙湖一街 23 号大院 | 525000 |
| 肇庆市 | 0758-12345 0758-2730315 | 肇庆市二塔路 68 号 | 526060 |
| 清远市 | 0763-12345 0763-3863315 | 清远市新城区连江路 13 号 | 511515 |
| 潮州市 | 0768-12345 | 潮州市湘桥区枫春路中段 | 521000 |
| 揭阳市 | 0663-12345 0663-8236315 | 揭阳市榕城区新阳路揭阳市市场监督管理局 | 522000 |
| 云浮市 | 0766-12345 0766-8922315 | 云浮市云城区富善路 1 号市场监督管理局 | 527300 |
| 横琴新区 | 0756-12345 0756-8822315 | 珠海市横琴新区宝华路 6 号一楼 | 519000 |

资讯·咨询 和解·投诉



广东省消委会消费维权网

http://www.gdcc315.cn

主办单位: 广东省消费者委员会



关于我们|网站帮助|隐私声明|联系我们|设为主页|加入收藏|内部FTP|邮箱系统 技术运营单位:消费者报道杂志社有限公司

主办单位: 广东省消费者委员会 粤ICP备11026893号 COPYRIGHT® 1998-2010

投诉咨询电话: (020)85592315 地址:广州市天河区体育西路57号三楼 邮稿: 510620 🖼 🚐



广东省消费者委员会







广东省消委会微博