

市消委会发布年度典型维权案例

# 广州处理消费投诉264186件 挽回经济损失超19206万元

3月12日,广州市消费者委员会召开了2025年“3·15”信息通报会。据悉,2024年,广州全市消委会系统共接待消费者来访和咨询11702人次;通过12345热线受理消费投诉282814件;已经处理的264186件;经消委会介入协调并达成调解的有151299件,达成调解率为57.27%,为消费者挽回经济损失19206.23万元;获得锦旗4面、表扬信13封,12345热线表扬工单25件。会上通报了全市消委会2024年消费维权典型案例12则,记者选取了其中几则案例。

■新快报记者 王彤 通讯员 穗消宣

## 案例 1

### 小狗去宠物医院后疑似受伤 店家拒调监控院长逃避处理

消费者唐女士于2024年9月16日将宠物狗寄养到某宠物医院支付了相关费用。几天后,唐女士通过该店工作人员发来的视频发现小狗左前脚一拐一拐,遂要求该店调取监控查看,但对方以各种理由拒绝并推诿责任。沟通无果后,唐女士向广州12345平台进行投诉。

海珠区消委会沙园分会工作人员多次到店了解情况,但门店工作人员均表示不知情,院长也一直逃避处理,调解工作一度陷入停滞。沙园分会一方面加强与该店上级部门的沟通协调,另一方面建议唐女士待小狗完成治疗后再行调解,以及尝试向该店深圳总部投诉。12月12日,沙园分会组织该店广州地区的两位负责人与唐女士进行调解,双方最终达成协议:该店承诺支付5000元赔偿金,并承担后期小狗两只前脚伤势复发的治疗费用。

## 案例 2

### 未成年人私自拿钱买盲盒 消委会协助家长追回钱款

市民邓先生反映其小孩是未成年人,私自拿了600元并在学校旁的某便利店消费72元购买了盲盒卡片。邓先生和家人发现后,向商家提出退款要求,但遭到商家拒绝。

花都区消委会对商家进行现场调查,发现店内并未张贴未成年人不得单独购买盲盒产品的告示。经询问,商家承认邓先生的小孩确曾在其店内消费过,并出具相关视频监控记录。工作人员向商家进行了普法教育,告知根据《盲盒经营行为规范指引(试行)》,在向未成年人销售盲盒产品前,须征得未成年人监护人的同意。商家认识到自身问题,随后表示同意退款。

## 案例 3

### 业主收楼有异议 消委会助其维权

2023年年底,消费者陈先生向消委会反映,其于2021年10月以其儿子名义从开发商处购买了一套预售的公寓,共支付106万元,合同约定2022年12月底前交楼。直到2023年11月,陈先生才接到开发商让他交契税和收楼的通知,但在前往所购房处进行现场检查时发现一系列的问题:该公寓房间紧挨着电梯,实际噪音比他预想的要大;在房间内靠近电梯井的一侧墙面,开发商给墙体加装了一层隔音棉,导致墙面凸出了一块,占用了房间内的使用面积;商品房取得的房屋测绘报告是2023年3月17日,但合同约定是2022年年底交楼,因此陈先生认为开发商违反合同延期交楼,且延期办理产权证;陈先生称购买的是毛坯房,只是委托装修公司进行装修,并没有授权装修公司代其收楼,由于陈先生手上没有签署过的委托授权书,因此其不认可曾签署过相关委托授权书。据此,陈先生向开发商提出了收楼异议,并要求按照合同约定进行赔偿,或者退楼退款。但经过多次交涉,双方无法达成共识。

在一开始消委会组织的企业约谈上,开发商不同意承担违约责任。其后,消委会协助消费者陈先生查找相关法律法规,并继续深入对《买卖合同》进行研究分析,抓住了开发商违反合同约定的有力证据。经过两次现场调解,历时3个多月,双方解除合同,开发商全额退款。

## 案例 4

### 女子做发型却遇上连环闭店 消委会分析利弊助其及时止损

2023年7月底,消费者宋女士在广州东站附近的商场闲逛时,偶遇一则“明星造型师免费设计发型”广告,并在推销人员的指引下,来到A美发店由所谓的明星造型师为她进行剪发。在剪发过程中,造型师又给宋女士提了很多造型方面的建议。两人沟通十分愉快,宋女士又同意了做烫发、头发护理等服务。等做完发型后,宋女士被告知需支付6000多元。她表示这已完全超出了自己平时做发型的预算,正当犹豫时,造型师称店内有充值优惠,充值18888元可以打五折,折扣本单消费只需三千多元,且充值成为会员后,以后都能打折。宋女士于是进行了充值。造型师还贴心地加了宋女士的微信。

四个月后,宋女士再次前往A美发店却发现该店已经结业。经查询,宋女士发现该店只与商场签订了半年的租赁合同。其后,宋女士联系了撤店告示上的电话,对方表示余额可以到B美发店使用。宋女士查询发现,B美发店已进入清算注销流程。此时,宋女士想起了造型师,造型师建议她前往C美发店。

C美发店门店偏远,收费极高,不能打折。为此,宋女士便向商家提出要求全额退款。对此,C店表示不承担提供服务之外的任何责任。

市消委会发现宋女士向A店支付18888元时,收款方并非该店而是另一个体银行账户,且除了一张微信支付的截图外,没有其他证据。通过向市场监管部门查询,消委会发现A、B、C店的经营主体之间并不存在股东和法定代表人之间的关联。

消委会分析,B店、C店与宋女士均未发生消费关系,难以要求B店、C店承担退费责任。B店是主要接收A店顾客的美发店,可以推断B店与A店之间存在一定的利益关系。而B店正处于清算阶段的事实表明,将A店顾客指引到B店只是一个“缓兵之计”,待B店清算完毕,该店也会闭店,这极有可能是职业闭店人的套路。而造型师向宋女士推荐C店表明,C店与造型师之间存在利益关系。经过分析,宋女士如梦初醒。为了及时止损,宋女士无奈接受转到C店消费。

## 案例 5

### 怀孕后无法继续上课 多次调解健身房退费

消费者张女士于2024年3月26日、4月20日分别在番禺区某健身俱乐部购买私教课和普拉提课,两次共56520元。后来张女士由于意外怀孕无法继续上课,遂与健身房沟通,希望商家把剩余价值44760元的课程总金额退还。遭到健身房拒绝。

番禺区消委会多次调解后,争议双方达成一致意见,健身房扣除15%的违约金后将剩余费用20910元退还给张女士,张女士表示满意。

## 案例 6

### 车费发票显示182元 的士司机竟要收664元

2024年4月,白云区消委会收到一外国人士投诉,称某出租车司机涉嫌乱收费,司机拟收取费用竟比发票金额多出482元。接诉后,白云区消委会立即联合市监部门对投诉内容进行调查。经查证,事发当天,消费者乘坐出租车约一个小时,涉事司机表示要收取664元费用,消费者质疑,要求司机打印发票,果然发票金额仅182元,最终消费者按照发票金额支付了相关费用。

白云区消委会立即对出租车公司进行约谈。司机的问题,区消委会已移交市场监管部门处理。市场监管部门向涉事出租车公司发出《责令改正通知书》,要求严肃处理涉事司机。随后,消委会将有关处理结果告知消费者,对方表示满意。

## 案例 7

### 夹胶玻璃没开孔无法安装 担心漏雨消费者求助消委会

消费者陈先生于2024年4月在某商场购买门窗一批,价值2万多元,6月13日收货后发现其中有一块玻璃没有开孔,导致当天无法安装。陈先生向商家反映后,商家通知工厂重新制作,但由于该款玻璃是夹胶玻璃,正常工期需要一个月,即使立刻补单也要等到7月中旬才能出货,这将直接影响到陈先生的整体装修进度。而且考虑到雨季来临,如果没有安装上玻璃,将会导致消费者房屋进水,破坏其他已经装修好的部分。陈先生非常着急,于2024年6月28日到天河区消委会寻求协助,希望消委会协调处理。

天河区消委会与陈先生、商家三方协调,工作人员建议商家先将原来做错的玻璃安装到窗户上,并继续催促工厂加紧生产,等最后到货时再更换回那块新造有开孔的玻璃。商家起初较为犹豫,但在工作人员的多番劝说下,最后接纳了工作人员的意见,第二天为陈先生完成正常安装。陈先生也同意该方案。

