

2023年度广东十大消费维权典型案例发布

案例1 开发商违约损害41户业主 消委会出手挽回205万损失

多位消费者在汕尾市某楼盘购买商品房，开发商承诺交楼之日起一个月内交付五万元的家电礼包，双方据此签订了购房赠送家电协议。但交楼后，开发商并未如约履行承诺，消费者多次沟通无果后向汕尾市消委会投诉。接诉后，汕尾市消委会多次组织各方调解，督促开发商向公司总部申请调配资金解决问题。最终，所有家电均成功交付，汕尾市消委会为41户业主挽回经济损失205万元，收到业主代表赠送的感谢锦旗。

羊城晚报记者 黄颖琳 马灿
通讯员 粤消宣

3月14日，广东省市场监督管理局、广东省消费者委员会召开3·15国际消费者权益日新闻发布会，现场发布了“十大消费维权典型案例”。



案例2 通讯信号差长期困扰住户 求助消委会难题圆满解决

珠海市香洲区上冲一小区业主向珠海市消委会求助，表示该小区电梯和地下车库长期存在通讯服务信号差问题，还曾发生业主在地下车库突发疾病手机却无法正常使用。两年间，业主和小区物业多次向运营商反映，但问题迟迟得不到解决。接诉后，珠海市消委会立即约谈运营商，指出在中心城区存在通讯信号“死角”、服务质量“盲区”实属不应该，要求运营商尽快排查处理。在消委会的督促下，三大运营商及时排查问题，升级、增加相关设备，最终，小区通讯服务信号差问题得到圆满解决。

案例4 劣质水泥损害农民利益 极力调解挽回全部损失

河源市紫金县张先生在农村自建房屋时，从某店铺购进一批水泥，共花费2750元。所购水泥投入使用后，迟迟不凝固，造成了经济损失。张先生怀疑水泥存在质量问题，多次与经销商、厂家沟通，未果，遂向紫金县消委会投诉。接诉后，消委会立即派出工作人员对工地留存水泥进行核查，并委托质量检测部门对施工现场水泥进行了取样、封存、检验。

抽样检验结果显示，样本抗折强度、抗压强度项目不符合国家标准，产品判定为不合格。经消委会调解，水泥生产厂家最终赔偿消费者9万元损失。

案例7 扫码抽奖太坑人 中奖不成被网贷

肇庆市消委会陆续接到多位消费者投诉，称某商行以免费扫码即可抽奖送礼品的方式吸引消费者进店抽奖。消费者进店扫码后，手机上即出现中奖信息，店员则以协助领奖为由，让消费者填写领奖登记表，并要求消费者开通花呗、白条、微粒贷等贷款产品，用以购买声称可随时退款的网上商城兑换券。事后，消费者发现所购兑换券不仅无法退款，使用也存在诸多限制，随即到商行要求退款，却发现该商行已闭店无法联系。经消委会查证，该商行已经注销登记。调解人员穷尽各种途径均无法联系经营者，建议消费者通过司法途径维权并予以支持。

中山市彭先生与某教育培训机构签订了一份公务员考试培训服务协议，约定培训机构一次性收取培训费用85300元，若彭先生未能通过最终面试，培训机构在收到退费材料后30-45个工作日内全额退还培训费用。之后，彭先生未能通过面试，便向培训机构申请退款，但耗时半年，该机构也只退回17200元。而后，中山市消委会介入调解，培训机构负责人承认确有“不过全退”的承诺，但目前机构资金周转不便，退费存在困难。经多次协调，培训机构最终退还消费者43160元，剩余款项承诺逐步退还。

案例8 公考“对赌”多风险 “不过全退”难履行

某消费者无意中进入带货课程直播间，直播过程中主播卖力推销带货变现培训课程，一再承诺提供一对一的培训，并不夸大培训的带货收益，在直播间气氛的带动下，消费者冲动购买了4980元的课程。付费后，直播课商家通过某在线合同平台向消费者发送合同让其签署，但平台未显示全部内容，消费者签完字后才看到完整的合同。之后商家并未按照承诺提供一对一的课程，而是通过录播视频让消费者自行学习。消费者对此表示不满，要求解除合同并退款，但未能成功，遂向阳江市江城区消委会求助。经江城区消委会多次调解，商家最终向消费者退还一半费用。

某消费者无意中进入带货课程直播间，直播过程中主播卖力推销带货变现培训课程，一再承诺提供一对一的培训，并不夸大培训的带货收益，在直播间气氛的带动下，消费者冲动购买了4980元的课程。付费后，直播课商家通过某在线合同平台向消费者发送合同让其签署，但平台未显示全部内容，消费者签完字后才看到完整的合同。之后商家并未按照承诺提供一对一的课程，而是通过录播视频让消费者自行学习。消费者对此表示不满，要求解除合同并退款，但未能成功，遂向阳江市江城区消委会求助。经江城区消委会多次调解，商家最终向消费者退还一半费用。

案例9 直播卖课藏陷阱 付款下单要谨慎

某消费者无意中进入带货课程直播间，直播过程中主播卖力推销带货变现培训课程，一再承诺提供一对一的培训，并不夸大培训的带货收益，在直播间气氛的带动下，消费者冲动购买了4980元的课程。付费后，直播课商家通过某在线合同平台向消费者发送合同让其签署，但平台未显示全部内容，消费者签完字后才看到完整的合同。之后商家并未按照承诺提供一对一的课程，而是通过录播视频让消费者自行学习。消费者对此表示不满，要求解除合同并退款，但未能成功，遂向阳江市江城区消委会求助。经江城区消委会多次调解，商家最终向消费者退还一半费用。

某消费者无意中进入带货课程直播间，直播过程中主播卖力推销带货变现培训课程，一再承诺提供一对一的培训，并不夸大培训的带货收益，在直播间气氛的带动下，消费者冲动购买了4980元的课程。付费后，直播课商家通过某在线合同平台向消费者发送合同让其签署，但平台未显示全部内容，消费者签完字后才看到完整的合同。之后商家并未按照承诺提供一对一的课程，而是通过录播视频让消费者自行学习。消费者对此表示不满，要求解除合同并退款，但未能成功，遂向阳江市江城区消委会求助。经江城区消委会多次调解，商家最终向消费者退还一半费用。

案例10 强制充值无依据 区别对待引纠纷

揭阳市揭西县某小区多名业主向当地消委会集体投诉，称某水务公司和该小区物业服务中心强制业主每月现金充值200元水费，不充则直接停水，且拒不公开用水量、价格、余额等重要信息，也拒绝开具收据和发票，而附近其他小区均是先用水后缴费，因此业主们意见很大，纷纷要求水费缴费合理化且公开透明。经消委会调解，最终水务公司取消了各自自行学习的课程，实行按月抄表付费，并按消费者要求开具收据和发票，同时承诺定期公开用水量、价格等信息。

揭阳市揭西县某小区多名业主向当地消委会集体投诉，称某水务公司和该小区物业服务中心强制业主每月现金充值200元水费，不充则直接停水，且拒不公开用水量、价格、余额等重要信息，也拒绝开具收据和发票，而附近其他小区均是先用水后缴费，因此业主们意见很大，纷纷要求水费缴费合理化且公开透明。经消委会调解，最终水务公司取消了各自自行学习的课程，实行按月抄表付费，并按消费者要求开具收据和发票，同时承诺定期公开用水量、价格等信息。

案例3 湾区维权四年接力“长跑” 助香港消费者退房成功

四年前，“大湾区消费投诉转办平台”接到香港消委会转来香港叶氏夫妇关于内地商品房退房问题的投诉。经惠州市、惠阳区两级消委会沟通协调，开发商同意退款，但因涉诉房屋已“网签”备案需现场解除，而当时正值疫情时期过关困难，投诉调解被迫中断。但惠州市、区两级消委会一直关注案件进展，积极走访当地住建局、房管所、房地产业协会等单位，先后提出三方视频解除、邮寄材料多方见证解除等方案，但均未能成功。2023年，粤港全面恢复通关，消委会积极跟进，最终帮助叶氏夫妇成功解除网签并退款。叶氏夫妇深受感动，特从香港寄来感谢信，为经办消委会和相关单位大力点赞。

案例5 女性美容养护遭“非礼” 消费者人格尊严不得侵犯

广州某女士团购买了某美容机构的养护服务项目。接受服务时，美容机构安排一名男技师在单独的房间为其提供服务，在此过程中，男技师多次触碰女士胸部边缘，因性格内向女士未敢当场表示质疑。事后女士了解到该项目并不包含胸部按摩，便向广州市消委会投诉。

经调查，技师承认为消费者进行了腋下按摩，但辩称是出于为消费者放松的好意，而美容机构却以该行为属于技师个人行为为由拒绝承担责任。调解人员对美容机构进行了普法教育，最终，美容机构退还了全部费用，并承诺积极配合警方作进一步调查。

经调查，技师承认为消费者进行了腋下按摩，但辩称是出于为消费者放松的好意，而美容机构却以该行为属于技师个人行为为由拒绝承担责任。调解人员对美容机构进行了普法教育，最终，美容机构退还了全部费用，并承诺积极配合警方作进一步调查。

案例6 老年人健身被推荐拳击 引发不适商家消极处理

60岁的深圳消费者朱女士在某健身房购买了私教课程。虽购买时已声明因身体原因只能做小力量肌肉训练，但教练依然推荐其尝试拳击课。朱女士试课不到5分钟便感觉身体严重不适，教练却表示属正常现象。朱女士不放

心自行前往医院检查，被告知其身体状况已不允许继续健身。鉴此，朱女士向健身房要求退款，但多次协商未果，遂向深圳市消委会求助。深圳市消委会先后通过电话沟通、约谈等方式开展调解，但健身房态度消极，不仅不接电话，还公然缺席约谈。消委会依程序对投诉进行了公示，商家这才一改前态，主动联系，积极配合，退还了相应款项。

电话沟通、约谈等方式开展调解，但健身房态度消极，不仅不接电话，还公然缺席约谈。消委会依程序对投诉进行了公示，商家这才一改前态，主动联系，积极配合，退还了相应款项。

抗癌两年，他帮助了3000多病友

文/羊城晚报记者 薛仁政 通讯员 张婷婷 戴希安 简文杨 图/受访者提供



何伟和主治医生罗双灵

广东省中医院中德项目集中签约仪式在广州举行

中德将在中医药领域开展深度合作

羊城晚报讯 记者林清清，通讯员宋莉萍、张靓雯报道：3月14日，广东省中医院（广州中医药大学第二附属医院）中德项目集中签约仪式在广州举行。广东省中医院与德国富尔达大学附属医院、德国埃森森特医院（德国杜伊斯堡埃森大学教学医院）、德中健康管理协会签订合作协议与意向书，将在人才培养、科学研究、品牌传播、中西医结合等方面进行广泛合作，为中医药走上国际舞台探索广东路径，为粤港澳大湾区中医药高地建设贡献力量。

记者现场采访获悉，未来中德双方将在三个方面继续深化国际合作，包括建立项目联动小组，就针灸治疗痛证、慢病防治和提高免疫力等领域开展科研和诊疗合作；进一步加强中药国际化，将粤港澳大湾区的实践经验推广至欧洲及世界；搭建中德双向人才培养平台，促进中西医融合。

具体如何做？张忠德表示，药食同源的“广东煲汤文化”也将发力！“在德国，外治法已经使用得很广泛了，例如推拿、拔火罐、针灸等，他们也研制了很多外治法的药物。接下来，我们可以以广东地区著名的煲汤文化作为突破口，让欧洲人民从药食同源的中药材开始逐步了解中医药。”

此外，未来合作双方还将以项目带动中西医融合的人才培养，搭建双向交流人才培养平台，互相派送专业人员进行学习，达到优势互补，共同提升，从而培养中西医结合的高水平人才。

中山一院与香港医管局签署合作协议

建立人才培养及双向交流的渠道

羊城晚报讯 记者陈辉，通讯员彭福祥、梁嘉韵报道：3月13日，中山大学附属第一医院与香港医院管理局举行合作框架协议签署仪式，双方就互访交流、人才培养、科研合作等方面签署合作框架协议。

此次签署合作协议，双方将建立人才培养及双向交流的渠道和机制，以促进临床和医疗管理等方面专业人才的交流与培养。双方还将积极探索和研究其他合作领域，如探讨开展临床科研合作等。

据了解，中山大学附属第一医院下一步计划派出专科医生赴香港交流一到二年，进而拓展到派出护士，并以这部分医护人员为桥梁，共同探索大湾区高质量医学人才培养新模式，今后可以拓展到专科、医院，以及医学院、大学的合作，更好地推动粤港澳大湾区医疗卫生融合发展。据介绍，香港医管局正与广东省卫生健康委推进第二批交流项目，预计会有逾百名来自广东省不同城市的医护人员赴港交流，并涵盖更多医疗专业领域。

“从医多年，像他这样的患者我第一次见到。”近日，有医生向记者介绍，他在医院里遇到了这么一位“奇怪”的患者。来自广东韶州的何伟经历了30次化疗，25次放疗，3次手术，但他却始终乐观积极。在照顾好自己的同时，何伟自发创建聊天群、运营自媒体账号，为病友科普疾病知识、讲解就医流程，还自掏腰包请病友聚餐，为3000多名癌症患者传递了生命的希望。

中山农村商业银行股份有限公司与伍美艳股权转让暨债务催收联合公告

根据中山农村商业银行股份有限公司（下称“转让方”）与伍美艳（下称“受让方”）签订的编号为中山农商债转【2023】第021号的《债权债务转让协议》，转让方将其对公告所列借款合同及担保合同项下所享有的全部权益依法转让给受让方，原合同不变。现转让方和受让方以联合公告的方式通知下列借款人及担保人上述债权债务事宜，截至本公告日，下列借款人、担保人仍未履行相应还款、担保义务。

伍美艳作为受让方，现要求下列借款人、担保人自公告之日起立即向受让方履行相应还款、担保义务。若借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事行为能力等情形，请相关责任主体、清算主体代为履行义务或承担清算责任。

借款人：麦小龙，《最高额借款合同（个人业务）》【中农商银（总营）个高借字【2021】第1017691号】。保证人：李亚彬、中山市石岐区三三爱婴用品商店，《最高额保证担保合同》【中农商银（总营）高保字【2021】第1018004号】。抵押人：李亚彬，《最高额抵押担保合同》【中农商银（总营）高抵字【2021】第1017994号】。截至2023年9月20日，拖欠本金余额1660000元及结欠利息和诉讼费用，具体欠款数额以合同约定和司法裁判为准。

特此公告。

中山农村商业银行股份有限公司
地址：中山市东区中山三路26号之一
联系人：吴晓芝
电话：0760-88324134
伍美艳
地址：中山市开发区凯茵新城挪威森林
Q3-5-2002
电话：18825006039

A 从口头鼓励到实际帮助 他把“聊天群”变成了“战友群”

2022年初，一次便秘手术中何伟被确诊为结肠癌三期，已经出现了部分症状。在抗癌住院的过程中，何伟遇到了不少像他一样的病友，大家相互聊天，相互鼓励，有了最初的小群。

“抗癌的过程是对患者精神和身体的双重煎熬，患者需要家庭、医生的支持，也需要病友之间的相互鼓励。”扛一扛，过两天就好了，一句鼓励对癌症患者来说都是弥足珍贵的。”何伟分享道，他和病友之间都互称为“战友”，这份共同与癌症“斗争”的经历将他们连接到了一起。

作为群主，何伟是病友群里最活跃的一位，从早到晚，他一直盯着手机，分享资料、鼓励病友、解答疑问等。每天早上7时，他会在群里送上“健康科普大礼包”，有些是他通过各种权威渠道搜集而来的，有些是医院的资讯，还有一些是前沿研究的专业论文。久病成医，他对许多专业名词、治疗手段不再生疏。群里讨论热度不错，大都能保持乐观积极的氛围。

平时，何伟和群友们会总结重要信息，比如在以往治疗中出现的症状和治疗手段、注意事项、护理妙招等，事无巨细。遇到自己不懂的，他就记录下来咨询医生，再将新的内容整理进科普内容中。一个空白文档渐渐有了几百字、几千字，逐渐出现了几十个文档，可供病友随时查看。

他的主治医生罗双灵表示：“经过他带进来的患者，都能跟医生配合得很好，精神状态也积极向上。”慢慢地，群里的病友越来越多。帮助别人已经成为了何伟抗癌生活中的一部分。

第一个群满员，他便创建了第二个群、第三个群。群里的“战友”进进出出，何伟直接帮助过的已经超过3000人。

B 帮助他人也是鼓励自己 他自掏腰包鼓励“战友”与病魔斗争

“很多癌症患者把自己照顾好已经很难了，而他还有精力去照顾更多的人。”罗双灵称赞道，不知道何伟是如何而来的如此强大的精力和能量。

“看到其他‘战友’在我的帮助下一步步好转，我感觉自己也受到了莫大的鼓励。”何伟分享：“有时候‘战友’告诉我，他已经结束抗癌，可以停药观察了，我比他还兴奋！感觉自己的努力意义非凡。”

随着帮助的人越来越多，何伟感觉到了自己肩上的担子越来越重。

每次前往中山六院就诊，他都会自掏腰包请“战友”们聚餐。在他的带领下，即使大家经历着病痛，场子也会很快“热”起来。大家分享自己的经历，探讨抗癌的历程，看到有人情绪低落就对他集体“轰炸”，让他快点振作起来。

C 抗癌初期他也曾有过“灰暗” 出院后他将继续为“战友”提供帮助

在谈到自己的治疗历程时，何伟用“艰辛”二字来形容。

“2022年初，在得知确诊结果的时候，我的脑海里一片空白，太突然了。”何伟说：“那一瞬间我就感觉世界都灰暗了，感觉自己患上了‘不治之症’，已经没得救了。”

随后，各种负面情绪压垮了他。“那段时间我会因为一点小事和妻子吵架。”何伟说。幸而，他的妻子邱女士对他的负面情绪展现极大的包容，始终在他身边陪伴、开导他。

何伟坦言，是家人的理解和陪伴帮他度过了最灰暗的时候。

“很多时候，‘战友’们也心疼我，不希望每次都是我结账，但是他们抢不过我！”何伟笑道，抗癌路上大家都很难，希望可以从小事做起，为大家分忧。

何伟分享，曾有一位“战友”需要一种药品维持生命，他得知此事后焦急万分，主动为“战友”找药。

一连多天，何伟四处打听，凌晨都在为药品四处奔走，终于在春节期间为“战友”找来了药品，却稍微晚了一些。

“她的丈夫告诉我，她在正月初三去世了。我还是晚了一点。”何伟得知消息后，情绪非常低落。自己淋过雨就想为他人撑伞，他希望可以成为更多“战友”撑好这把伞。

记者留意到，何伟的微信个性签名是“有舍才有‘得’，舍不是失去。”这正是他助人的写照。

抗癌的过程是痛苦的，而他觉得最幸运的事就是遇到了负责、耐心的专家。

在第一次前往中山六院就诊的时候，医院专家就细致地为他介绍了病情，和他耐心地沟通了治疗方案。“医生讲解细致入微，还亲自为我进行肛门指检，让我感觉自己的病还是有希望的。”何伟说。

“患上癌症，我不幸的；但是有家人、医师和‘战友’的互帮互助，鼓励陪伴，我又是无比的幸运。”他坦言，自己在出院后会继续为“战友”们提供帮助：“这已经是我生活中不可或缺的一部分。”