

中山公布2021年消费维权十大典型案例 因疫情无法举行婚礼，婚宴定金能退吗？

羊城晚报记者 林翎 通讯员 黄美霖

3月14日，中山市市场监督管理局公布中山市2021年消费维权十大典型案例。本次公布的十个侵权案例，涉及人身损害、未成年人消费、疫情不可抗力、培训合同、抽奖“陷阱”“货不对板”、商品房买卖贷款、赠送物业管理费、家用汽车三包、预付式消费等方面常见纠纷。

2021年，中山市消委会共受理各类咨询、投诉1726宗。从争议性质来看，涉及合同问题类投诉居首位，其次是质量、售后服务、价格、虚假宣传等投诉。从商品和服务类别来看，上述投诉分布在房屋及建材、家用电器、日用品及交通工具、生活及社会服务等多个行业。

A 未成年人超额消费应关注

孙女士向中山小榄消委会反映：其11周岁的儿子（小学生）杨某于2021年1月19日至2月9日期间，在家人不知情的情况下，多次向小榄某书店购买游戏卡片，期间约消费共6000元。孙女士认为，未成年子女在父母不知情下产生的巨额消费，不予成立，应退款，孙女士在与书店协商不成的情况下，投诉到小榄分会。

经调查，孙女士方面只存有部分购买游戏卡片单据，金额合计1663元，与孙女士所述的6000元相差甚远。经工作人员组织双方当事人当面核对，发现小学生杨某在1个多月内累积消费金额约3300元，每次均为5元至100元不等。工作人员在上述消费单据中发现，小学生杨某曾在1个小时内分多次消费了约

1000多元，书店对此并无察觉及提醒，应承担一定责任。经工作人员多次调解，书店最终同意向孙女士退回1600元。

中山市消委会点评：11周岁的小学生杨某，属限制民事行为能力人，但杨某购买游戏卡片并非一次性消费数千元，而是在1个多月内分多次消费，每次消费金额5元至100元不等，参考当时的物价消费水平，对于单笔100元以内的消费是难以认定为大额消费的。但对于杨某曾在1个小时内分多次消费了约1000元，一个11周岁的小学生如此短时、密集地消费累积至千多元，则明显属于一种不合理的购买行为，期间书店不觉异常也未尽力提醒或终止交易，显然存在过失，也难以作为监护人接受。



漫画/陈春鸣

B 预订婚宴酒席被取消损失分担

2020年12月，消费者杜先生向三乡镇某酒店预订了婚宴酒席，双方约定婚宴时间安排在2021年2月份，杜先生向该酒店支付了1万元定金。2021年1月，因为新增境外输入确诊新冠病例的疫情原因，为减少人员聚集，疫情防控机构对餐饮场所等密闭场所实施分级分类管控措施。杜先生婚礼也无法如期举行，于是向酒店方说明情况并提出取消婚宴及退回定金。酒店始终未回复杜先生可否取消及退款，杜先生于

是向三乡消委会投诉。接诉后，分会工作人员迅速联系酒店负责人，向商家解释因疫情管控原因导致不能举办婚宴属于不可抗力，无法归责于消费者，要求商家因应是否产生前期实际费用或损失，基于公平原则酌情分担并退回消费者定金。经调解，商家同意取消婚宴并向杜先生退回8000元。

中山市消委会点评：本案因

为对餐饮场所等密闭场所实施分级分类管控措施，已构成“因不可抗力致使不能实现合同目的（婚宴如期举行）”的情形，应支持消费者取消婚宴及退回定金的诉求。但同时，我们应该明白，因不可抗力致使不能实现合同目的双方均不存在过错，对于酒店在合同解除之前已经发生的婚宴准备包括部分材料预订等的实际费用或损失，双方应当基于公平原则酌情分担。

C 抽奖“馅饼”成了“陷阱”

2021年11月，消费者韦先生路经东风镇某电器商行，该电器商行员工向他派发宣传单张，称该店正在搞活动，顾客可免费抽奖。韦先生按照商行员工指引扫二维码后，被告知抽中了一台平板电脑。商行员工对韦先生称，顾客需要满足一定的消费额度后才能领取奖品。于是韦先生按照商行员工指引，签订了一份该电器商行的《名额业务受理单》协议书，该协议要求韦先生一次性充值5980元到名为“精选购”的网购商城，兑换等额消费券，店员对韦先生称该消费券可在淘宝、京东等任意网购物平台使用，并且商城物品的价格和淘宝等平台一样。韦先生随即通过支付宝的花呗分期支付购买了上述消费券，同时领取了一台平板电脑。回家后，韦先生发觉上述消费券仅能在“精选购”的网购商城使用，该

商城商品种类极少，且价格远远高于商品市价。韦先生发觉自己相当于用5980元购买了一台市价数百元的平板电脑，懊悔之余向电器商行要求退货退款，被拒，遂向东凤镇消委会投诉。

在分会工作人员协助下，该电器商行韦先生退还了早前的花呗贷款并进行退货退款。

中山市消委会点评：这个案的电器商行先以扫二维码免费抽奖为诱饵，通过中奖平板电脑诱导消费者入店后，店员以天花乱坠的说辞，再一步步通过签订协议书、购买该店的平台消费券等系列营销手段，令消费者一步步堕入其抽奖“陷阱”，实质以远远高于商品市价购买商品，其经营行为不但侵害了消费者合法权益，也构成了行政法规所禁止的违法侵权。

D 贷款未获批欲索还购房定金

2021年5月，消费者曾先生夫妇到中山市黄圃镇某楼盘看房，在售楼员引导下，曾先生看中该楼盘一个单位，想以曾太太的名义购买该单位，但对于曾太太能否顺利贷款没有把握，于是咨询该售楼员。售楼员向曾先生夫妇介绍了贷款手续并承诺，如属于曾太太贷款未通过，可以取消买卖，退回定金。在售楼员催促下，曾先生确定了楼房屋座数及楼层等资料，并按要求缴付了定金2万元。其后，曾太太在办理贷款手续时，由于征信问题导致贷款未能通过，由于曾先生夫妇无力全款买楼，因此向该公司提出解除认购，并要求按照售楼员承诺退回2万元定金未果，遂投诉至黄圃镇消委会。经黄圃镇分会工作人员调解，开发商

同意退还曾太太定金2万元，双方解除买卖合同。

中山消委会点评：曾太太在未了解自己征信情况下贸然认购，最终贷款未能通过导致买卖合同无法继续，本来应该承担责任。但结合整个购买过程，交易双方签订认购书时，开发商代表的售楼员向曾先生夫妇承诺，如属于曾太太贷款未通过，可以取消买卖，退回定金。而且，作为在对于顾客贷款是否能通过拥有更多资讯和专门知识的交易方，售楼员涉嫌存在未真实告知或某程度上误导消费的违规操作。因此，黄圃分会工作人员结合整个购买过程，认定买卖无法继续不可归责于消费者，最终促成双方解除买卖合同，开发商退还曾先生夫妇定金。

江门市消委会公布去年消费维权典型案例

文/图 羊城晚报记者 陈卓栋 通讯员 陈蔓鑫 谭耀广

记者14日从江门市市场监管局、江门市消委会方面获悉，“3·15”到来之际，江门市消委会征集了6个“江门市2021年度消费维权典型案例”并予以通报。记者注意到，6个案例涉及“连环套”消费陷阱、美容消费网贷纠纷、假冒品牌、定制家具“偷梁换柱”、影院3D眼镜强制消费、诱导消费等。

扫码中手机？实为“连环套”

2021年7月19日，陈先生被蓬江区锋鹏商行工作人员游说进行扫码抽奖。随后，商行工作人员表示其抽中了手机大奖，并以兑奖为由诱导消费。在工作人员指引下，陈先生在某APP上充值5000元，获得5000分商城兑换券。当时，商行工作人员一再强调可一次性使用5000分兑换券在该APP的网上商城消费，并把中奖手机免费送给陈先生。但陈先生随即发现兑换券只能分期使用，认为商行存在欺诈行为。陈先生与商行协商未果后前往江门市消委会进行投诉。

江门市消委会调查后发现，涉事商行的经营范围不包括抽奖式有奖销售，该商行以抽奖为噱头诱导消费者进行消费等行为违反《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》等法律法规。经调解，商行同意向消费者全额退回涉案款项5000元并收回赠送的手机。

江门市消委会相关人士提醒，面对经营者的新型营销手段，消费者容易落入商家“连环套”消费陷阱，应谨慎对待街头抽奖活动，避免堕入“连环套”消费陷阱。

进行产后修复体验竟落入网贷“陷阱”



江门市消委会工作人员进行消费纠纷调解工作

体验美容竟掉入“陷阱”

去年，孙小姐到靓馥国际江门店进行产后修复体验，在该店工作人员诱导下购买价格为25600元的修复套餐。虽然孙小姐表示无法承受这笔支出，但店员仍诱导其先预付5000元定金，余款通过网贷分期支付，孙小姐于是在店员指引下办理网贷。随后该店要求孙小姐在定金之外再支付2060元作为办理贷款手续费。

随后，孙小姐认为该店修复服务套餐价格不菲，但并没有达到商家承诺的效果，无事前说明就额外收取办理网贷手续费更不合理，遂要求该店退回手续费。双方多次协商不成，孙小姐向江门市消委会求助。

江门市消委会介入后，进行了两次调解。调解过程中，该店以孙小姐已接受服务为由，认为双方的合同真实有效，按照合约，消费者违约要求退款的，只能退回消费金额的10%。该会指出经营者存在单侧服务收费明显过高、服务质量未符合消费者的预期、未提前告知消费者收取贷款手续费等问题。经调解，经营者收取7060元作为已提供服务的费用，退回余下20600元给消费者，并协助消费者办理贷款停止等手续，消费者不需支付其他费用。

江门市消委会相关人士分析，本案中，该店协议载明“价款不予退还或限制只退10%”的字眼属格式合同条款，违反了《消费者权益保护法》“经营者不得以格式条款方式加重消费者责任”等规定，应属于法定无效条款。该人士还提醒，不少医美机构利用营销诱惑吸引消费者负担高额费用或“美丽贷”，消费者要理性文明健康消费，结合自身经济状况和还款能力，理性评估风险。

“真狼”“假狼”迷了眼

2021年7月27日，一名消费者前来江海区消委会投诉，其在江海区万达广场室内步行街某成衣店购买了一件七匹狼品牌的衣服。经对比，消费者发现此商品与正品七匹狼的图形标识不一致，认为该处售卖假冒伪劣商品，同时自身权益受到损害，要求商家退款但遭到拒绝。

经江海区消委会调查，该成衣店门店上方有使用近似七匹狼图形标识的招牌，店内招

定制家具被“偷梁换柱”

他认为商家在其不知情的情况下，将其定制的家具有进行“掉包”。新会区消委会介入后，该店负责人承认，消费者家具存在质量问题，且部分非其所指定的板材型号。最终，商家同意办理全额退款并额外提供10000元补偿金，以及承诺免费上门拆装并清除现场安装痕迹。

新会区消委会相关人士指

处理。

江海区消委会人士分析，此案中，商家使用与知名品牌近似的标识标志混淆消费者，违反了《商标法》有关规定，误导了消费者，导致消费者误认误购后的直接损失。根据《反不正当竞争法》和《消费者权益保护法》相关规定，本案中商家应当承担相应的法律责任，按照“退一赔三”的标准为消费者提供赔偿。

看3D电影需购买3D眼镜？

买3D眼镜，影院存在强制消费的行为。

台山市消委会认为，根据《消费者权益保护法》相关精神，3D眼镜是观看3D电影不可或缺的基本条件，提供3D眼镜是观影服务不可分割的组成部分。若影院没有提供相应服

务，导致消费者无法达到3D电影的观影要求，则属于侵害消费者合法权益的行为。影院可以为对3D眼镜有更高品质需求、且自愿购买的消费者提供相关服务，但不能通过制定“霸王条款”强制消费者进行消费。

“免费赠品”套路多

后，商家要求谭先生支付2000多元。事后，谭先生认为店内美容师未曾事先说明洗面服务需要支付费用，但最后却要收费，此举并不合理，要求商家退款但遭到拒绝。

开平市消委会介入后，双方达成和解，商家退回2000元给消费者。该会相关人士表示，根据《消费者权益保护法》相关

条款，商家以赠送礼品为由，诱导消费者前往接受服务，且没有经消费者同意，在没有明码实价的情况下向消费者收取高额费用，存在强制消费、诱导消费的嫌疑，从客观上明显侵害了消费者的“知情权”“自主选择权”以及“公平交易权”等权利，应为消费者办理退款。