

广州发布2025年度消费维权典型案例,揭开“宰熟”“偷换概念”等市场陷阱

# 出境游购物货不对板 线上律师收完钱失踪

3月13日,广州市消委会发布了2025年消费维权典型案例,涵盖旅游购物、房产交易、金融保险等多个消费场景,揭露“宰熟”“概念偷换”“虚假宣传”等消费陷阱,这些发生在消费者身边的真实例子,为消费者日常“避坑”、进行正常维权提供了借鉴。以下为新快报记者摘录的部分典型案例。

■采写:新快报记者 王彤 通讯员 穗消宣

## 案例1 偷梁换柱 中介把“诚意金” 歪曲成“定金”

2025年6月,刘先生为购房向某开发商支付2万元“诚意金”。此后,销售人员与其通过微信沟通将“诚意金”转为“订金”,并多次催促刘先生支付4万元首期款。后来刘先生因资金周转困难欲放弃购房,销售人员为促成交易,以个人名义借款给刘先生1.8万元,并协助其支付3.8万元首期款。

刘先生察觉流程不规范,再次明确要求终止交易、退还全部款。但开发商以“购房定金”名义扣留2万元。刘先生认为开发商故意偷换“订金”“定金”概念,遂向广州市消委会投诉。

广州市消委会核实,消费者提供的微信群聊天记录及转账凭证均显示,销售人员最初明确表示2万元为“诚意订金”,未提及“定金”。开发商后续出具的收据擅自变更款项性质,未征得消费者同意,亦未尽到明确告知义务。随后,广州市消委会组织双方现场调解。经沟通与释法,开发商最终承认在销售过程中存在表述不清、操作不规范等问题,同意退还2万元款项。

## 案例2 不理旧账 理财保险产品到期 承诺收益大打折扣

2025年3月15日,消费者陈女士、谢女士前来广州市消委会投诉现场,反映一件由15年前购买理财保险引发的纠纷。2010年,两人作为某银行VIP客户,应理财经理邀请在VIP室洽谈了解保险产品业务。理财经理提供收益承诺单张,显示低水平收益10.76万元(承诺兑付25.76万元,含本金15万元),称最差情况也能达到此收益,并承诺写入合同。两人遂同意购买,每年按期缴费。

近期保险到期,两人发现实际收益与承诺差距巨大(陈女士收益约3.24万元,差额7.52万元)。消费者要求银行、保险公司按承诺支付收益。

银行代表最初以收益波动为由,否定消费者诉求。后又以经办人离世、原支行撤销为由称档案难查。因银行、保险公司提出的补偿方案与消费者预期差距较大,三方僵持不下。广州市消委会随即启动“背对背”调解。最终三方达成一致:保险公司补偿每人1.9万元,银行补偿每人2.8万元及约2000元礼品,合计为两位消费者挽回经济损失近10万元。

## 警惕线上法律诈骗



■元宝AI生成。

## 案例3 骗钱跑路 线上律师收完钱不办事玩失踪

2025年12月,市民向南沙区消委会反映,其在短视频平台看到某法律咨询广告,视频中商家自称律师,承诺可以协助追讨欠款。为此,市民联系商家并支付983元购买服务。后续商家以起诉追款为由要求再付1000元,且承诺未

追回欠款将全额退款。但市民发现商家并未按照约定为其追欠款,也没有按照承诺退回所收费用,遂进行投诉。

南沙区消委会接诉后前往涉事公司现场调查,但通过其注册登记联系方式、市民提供的联系方式、登记地址,均无法

与该公司取得联系。为此,消委会将相关情况移交市场监管部门,建议将该公司列入经营异常名录。由于市民无法提供更多佐证材料,以及涉事公司失联,无法组织调解,消委会依法终止调解,建议市民通过民事诉讼或报警维权。

## 案例4 狠宰老人 组织出境游忽悠买高价问题厨具

邓阿姨、梁先生等6名老年人共3个家庭一同参加了2025年9月22日至28日迪拜7天5晚出境游,支付费用4980元/人。该旅行团由某保险公司组织,参团的均为该公司的保险客户,以老年人居多。出于对保险公司的信任,他们没有签署过任何旅游服务合同,旅游费用为微信转账给保险公司经办人代为支付。

出游期间,旅行团被导游带去参观当地一家名为“皇家厨房用具”的销售中心,现场展示膳魔师品牌的厨具。销售人员称,厨具均为阿联酋阿布扎比制造,执行欧盟标准。邓阿姨等人信以为真,3个家庭各购买了价值7775元的“厨具八件套”,合计人民币23325元。回国后,邓阿姨等人收到商家寄来的商品,发现外包装上印有“中国制造”,且无产品合格证和使用说明书。他们认为被骗,要求退货退款,并投诉至广

州市消委会。

接到投诉后,广州市消委会分析发现,消费者未签订旅游合同,也无团费支付凭证,难以确定消费关系及被告主体。因消费者均通过保险公司参团,调解员首先联系保险公司业务经理核实情况。

经确认,该旅行团由保险公司委托香港某旅游公司组织,团费由业务经理代为支付。但保险公司表示,其并非旅游服务提供方,对购物纠纷情况不清楚。鉴于消费者与消委会均无法直接联系组团旅行社,保险公司作为关键桥梁,其配合程度直接影响调解进程。为此,调解员指出,保险公司组织出境游却未签约,不符合旅游法规定。

经过多次普法教育,保险公司意识到问题的严重性,积极配合协调。经反复调解沟通,旅行社与消费者最终达成一致意见:消费者继续使用所购厨具,旅行社给予每套厨具3500元补偿。

## 案例5 缺乏标识 换新金镯子是否足金引发纠纷

2025年8月初,消费者谭阿姨在某金饰店以28.3克旧金镯以旧换新,补差价约1600元换得26.917克新金镯。同年10月,谭阿姨发现新金镯无足金标识,质疑商家售假,商家则称在其佩戴中磨损了标识,双方协商无果。谭阿姨遂向海珠区消委会投诉。

海珠区消委会组织双方现场调解。谭阿姨要求商家按现行金价回收金镯;商家提出返厂补印标识的方案,若谭阿姨仍怀疑金镯非足金,认为应按照“谁主张谁举证”原则,由谭阿姨负责举证并委托第三方检测。但谭阿姨拒

绝先行支付检测费,调解陷入僵局。

调解员随即调整方向,聚焦金镯回收方案协调。商家最终同意以896元/克的高价回收涉事金镯,且谭阿姨可现场观看熔金过程,若熔金发现质量问题,商家将承担赔偿责任。谭阿姨对此方案表示认可。

消委会工作人员陪同双方前往金店完成熔金流程,熔金后金块重量26.92克,误差小于0.1%,初步证明金饰成色无问题。最终,双方签订《投诉调解协议书》,商家按约定价格回收金镯(重量:26.91克),纠纷圆满和解。

## 案例6 拒绝退款 预售桌游四年未发货 近百消费者接连投诉

2025年,越秀区消委会陆续接到近百名消费者投诉,反映自2021年6月起通过小程序购买《6:围攻》《彩虹6号》等桌游产品,付款后迟迟未收到货,要求退款遭拒。该小程序经营者为某电子商贸有限公司,主营桌游产品销售。2021年6月起,该公司以“购买桌游赠送游戏皮肤”为卖点,开启“彩虹六号主题桌游《6:围攻》”预售。消费者付款后直至2025年投诉时仍未收到商品,多次要求退款均被拒绝。

接诉后,越秀区消委会约谈经营者了解情况。经营者表示,上述桌游为法国某公司的游戏产品。经营者向其全球代理人公司购买了游戏销售及游戏皮肤产品。因版权问题导致产品未能投产交付,引发退款纠纷。此外,经营者辩称,由于附赠的“游戏皮肤”是通过发放“游戏皮肤”兑换码的方式提供,商品预售页面已提示皮肤码发放后视为发货、恕不退款等内容,且部分消费者已激活皮肤码,皮肤可在网络游戏中使用,亦可在二手平台交易,具有一定价值,因此若消费者使用皮肤后提出退款,需扣除该皮肤的相应价值。

消委会指出:一方面,经营者逾期未发货已构成违约;另一方面,经营者企图以销售页面注明用户须知的方式拒绝消费者的退款要求,是利用不公平格式条款减轻自身责任的行为。经普法教育,经营者认识到自身的错误,承诺妥善解决问题。

随后,越秀区消委会逐一联系近百名消费者,核实订单、收集证据,并主动通报经营者进展,推动双方协商。截至2025年底,已成功处理该投诉工单60宗,为消费者挽回经济损失10余万元。