

广东省消委会发布分析报告称：

去年为消费者挽回损失超2.6亿元

羊城晚报讯 记者马灿、通讯员粤消宣报道：13日，广东省消委会发布《2022年度广东消委会系统消费投诉分析报告》（以下简称《报告》）。去年，广东全省各级消委会共接待消费者来

电来访超24万人次，同比增长94.03%，处理消费者投诉400237件，同比上升4.22%，为消费者挽回经济损失2.66亿元，同比下降26.7%。因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿投诉

486件，加倍赔偿金额约57.86万元。

为何出现挽回经济损失数下降的情况？《报告》称，2022年受国内外经济形势和疫情反复等多种因素影响，大多数行业出

现经营困难，投诉较为集中的生活社会服务和教育培训领域中，商家结业歇业甚至倒闭“跑路”情况较多，消费投诉无法正常处理，消费者预付款项不能追回，导致挽回经济损失数和赔偿数

额下降。

哪些行业成为投诉热点？《报告》显示，主要集中在电信套餐扣费、“考公”培训机构、医药及医疗用品、家政服务、美容美发、汽车消费等方面。

教育部中消协将联合启动校外培训“平安消费”专项行动

羊城晚报讯 记者马灿报道：3月13日，教育部、中国消费者协会联合发出消费提示，提醒广大家长和學生，要理性看待校外培训，理性选择培训机构，理性支付培训费用。

据介绍，2022年，一些学生家长在校外培训机构捆绑销售、充值赠送等促销手段的诱导下，超时段、超限额支付培训费用，带来“卷钱跑路”“退费难”风险，全

国消协组织受理教育培训服务投诉近7万件，高居服务类第三位。

对此，2023年，教育部、中国消费者协会将会同相关部门开展校外培训“平安消费”专项行动，进一步规范培训收费行为，强化校外培训预收费资金监管，加快校外培训消费纠纷化解，加强消费教育指导，严肃处理学科类“隐形变异”培训，切实维护学生及家长合法权益。

去年广州法院共审结消费维权案近两万件

销售超限速的电动车酿祸 商家被判承担一定责任

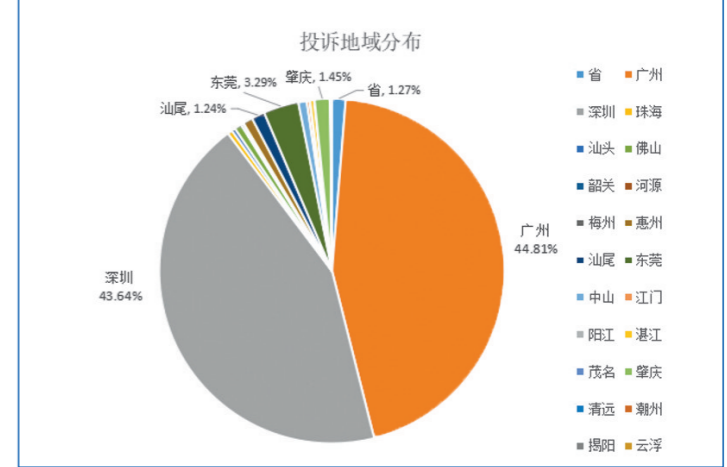
羊城晚报讯 记者张豪、董柳、通讯员张雅慧、印强、王晨旭报道：在“3·15”消费者权益保护日前夕，广州市中级人民法院13日召开“提振消费信心，服务高质量发展”暨消费者权益保护十大典型案例新闻通报会。记者从通报会上了解到，2022年，广州法院共审结涉消费者权益保护十大典型案例新闻通报会。同比增长22.45%。

广州中院民事审判庭庭长陈丹说，涉消费者权益保护案件类型多、覆盖行业范围广，

主要为涉产品类和涉服务类消费案件。其中，因食品、日用品、家电产品的安全质量问题占涉产品类消费案件的70%；教育培训、养老服务、网络服务中侵犯消费者虚拟财产等各类案件约占涉服务类消费案件的80%。

通报会上发布了广州消费者权益保护十大典型案例，覆盖了服务合同、买卖合同、产品责任、网络侵权等与人民群众息息相关的衣食住行方面，涉及线上线下等多种消费渠道。

广东省2022年消费投诉地域分布图



典型案例 电动车时速标称不超20公里/小时 出车祸时竟跑出27公里/小时

肖某在某自行车行购买了一辆电动车，该电动车使用说明书显示最高车速≤20km/h，并注明“因产品不断改进，所列性能参数如有变动，以实物为准，恕不另行通知”。三个月后，肖某驾驶该车发生意外并受伤。检验报告显示，电动车事发时的行驶速度为27.5km/h，为两轮轻便摩托车，属于机动车。《道路交通事故认定书》认定肖某无机动车驾驶证驾驶未登记注册的机动车在道路行驶时未按操作规范驾驶，且没有按规定戴安全头盔。肖某认为该自行车行应当对自己的损失承担赔偿责任，遂诉至法院。

法院审理认为，该自行车

行作为销售者，应当告知肖某其所购买车辆的真实情况，产品的使用说明书显示最高车速不超过20km/h，但发生事故时实际车速为27.5km/h，并无证据证明肖某对车辆进行了改装，故某自行车行如实告知车辆的相关信息。该自行车行以说明书上载明的“因产品不断改进，所列性能参数如有变动，以实物为准，恕不另行通知”为由主张已尽到告知义务，与法律规定不符。该自行车行销售的车辆存在缺陷，该缺陷与肖某的损害后果存在因果关系。根据双方过错程度，判令该自行车行对肖某的损失承担一定的赔偿责任。

典型案例 外卖餐品吃出发丝 商家被判赔1000元

李某在某网络外卖平台点购A小吃店餐品，共花费112.74元。其在就餐时发现餐涉食物中有头发丝，且被食物中的芝士包裹、缠绕。李某即与A小吃店交涉，但没有得到赔偿。李某遂致电12315消费者热线投诉维权。后相关部门短信告知其商家拒赔，李某遂诉至法院。

法院认为，根据李某提交的证据显示，案涉食物上的头发丝系被食物中的芝士包裹、缠绕，且A小吃店提供的店员

工作照片亦无法证明头发丝非食物制作过程中混入，综合本案现有证据并结合生活常识，李某主张头发丝为A小吃店制作案涉食物过程中混入，具有高度可能性。李某向A小吃店购买案涉食物，A小吃店有义务确保提供的食品安全、卫生。A小吃店提供给李某的食物中混有异物，具有污染性，不符合食品安全要求，故判决A小吃店应退还李某餐费112.74元并赔偿1000元。

广州中院：组成专业审判团队 应对网购纠纷案件

羊城晚报讯 记者张豪、董柳报道：在昨天广州市中级人民法院的新闻通报会上，羊城晚报记者问：针对网络购物产生的纠纷，广州法院有什么应对措施？

对此，广州中院康玉衡法官回应称，《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》的出台，对于这些网络中的痛点和顽疾问题都进行了规制，打出了一套组合拳。

她表示，首先上述司法解释明确，网购产品适用“7日无理由退货”制度，解决退货难的问题。网络购物中的商品一般是通过视频或者图片展示，尤其是通过观看直播的形式购物，消费者有容易冲动的消费情形。法律基于网购的特点规定了无理由退货制度，消费者应检查商品进行拆封查验，经营者不得以商品以拆封为由拒绝消费者行使

无理由退货权。当然，消费者拆封查验的时候也要保证不影响商品完好。

其次，司法解释明确，即使签收商品也不意味着认可商品质量合格，部分网络消费合同格式条款单方规定，签收商品即视为认可无效的。

最后，司法解释明确奖品赠品换购商品问题，规范网络促销行为，奖品、赠品换购商品给消费者造成损害，电子商务经营者也应当承担赔偿责任，不得以奖品、赠品属于免费提供，或者商品属于换购为理由主张免责。

“从审判实际来说，广州法院针对网络购物纠纷的特点，实行专门管辖，由具有丰富审判经验的法官组成专业审判团队，依法维护网络消费者的合法权益，对于实践中不断出现的新类型案件，加强研判，总结经验，形成了很好的典型示范作用。”康玉衡说。

广东省消委会发布2022年度十大消费维权典型案例——

消费者名下无故多出4张卡 信息泄露维权难！

羊城晚报记者 马灿
通讯员 粤消宣

借口疫情属“不可抗力”，延期交车还加价；宣称翡翠是定制商品不退货……3月13日，广东省消委会举行发布会，对外发布2022年广东十大消费维权典型案例。同时，组织专业人员、法律专家对“十大消费维权典型案例”进行点评，作出消费提醒。

案例一：延期交车还加价

【案例】由于2022年佛山新能源汽车补贴政策截止时间于4月30日，南海区里水镇某新能源汽车经营者在2022年第一季度迎来了大量订单。3月，由于疫情原因，导致厂家的交付能力直线下降，消费者提车时间被无限期延后，经营者以疫情属于不可抗力为由，拒绝承担责任，并提出如消费者不想影响后续汽车补贴领取，可加价优先提车。

经佛山市南海区消委会调解，最终，35位消费者正常领取补贴后选择继续等待原车提车，4位消费者选择直接退款。

【点评】本案中，由于促销政策的吸引，大量消费者下单订车，但经营者只顾接单签合同，不考虑交付能力和疫情等突发情况的影响，在不能按合同约定时间为消费者提供车辆的情况下，拒绝承担相应责任，还借机加价。这种做法，既侵害了消费者的公平交易权，又损害了自身口碑和形象。

案例二：偷换产品造成伤害

【案例】刁女士2022年4月向梅州市兴宁市某美容店负责人订购了1万元的某知名品牌丰胸项目。当天，该负责人带刁女士前往梅县区另一美容店，在刁女士另外支付2.5万元后，由该美容店工作人员为其注射了丰胸产品。

事后，刁女士感觉乳房胀痛难忍，到医院检查发现乳房内有阴影，随即，她向兴宁市消委会求助。调查发现，该店负责人未经刁女士同意，擅自为其注射了其他品牌产品。经调解，经营者一次性补偿刁女士10万元。

【点评】本案经营者无视诚信经营的根本，不按约定提供产品和服务，擅自更换注射产品，隐瞒所用产品的真实情况，导致消费者身体出现不良反应，其行为已涉嫌欺诈，消费者有权根据《消费者权益保护法》的相关规定要求惩罚性赔偿。

案例三：违规收取水费

【案例】2022年11月至12月，云浮市罗定市消保中心陆续收到钟先生等53位消费者的投诉，反映所购商品房的开发商存在乱收费现象。据调查，双方所签的购房合同中明确约定了通水、通电、通气等配套设施齐全的交付条件，但在办理收楼时，开发商却额外收取每户业主780元的水表费。

经调解，最终协调双方达成一致，开发商承诺后续将收取的水表费全部退还消费者或抵缴物业管理费。



警方提醒，网购一定要细心 图/警方提供

【点评】本案中，开发商违反购房合同约定额外向业主收取水费，违反《消费者权益保护法》《价格法》以及有关政策规定，未遵循公平、合法和诚实信用的原则，涉嫌强制交易，侵害了消费者的公平交易权。

案例四：主播诱导打赏数万元

【案例】2022年3月元先生向广东省消委会投诉称某平台主播通过私聊的形式诱导其10岁的孩子多刷礼物，共被诱导充值47804元，且承诺刷完后可以退款。经调解，最终平台只退还36000元。

【点评】未成年人未经监护人同意在网络游戏或者直播过程中进行大额消费的纠纷一直是投诉的热点和难点。经营者应积极响应国家相关的法规政策，加强未成年人保护，开发建设青少年防沉迷机制，及时处理涉未成年人的纠纷和投诉，对未成年人大额充值、打赏的，核查属实后须积极履行法定退款责任。

案例五：老人集体旅游遇纠纷

【案例】2021年底，17名退休老人组成的“老年旅行团”在新疆旅行期间，旅行社因疫情提出修改部分行程安排，双方未能达成一致，只得中途折返。

老人们后续向旅行社要求补偿遭拒，遂向江门市江海区人民法院提起诉讼。为妥善处理该纠纷，当地法院依托消费纠纷诉调对接工作机制，将该案移送江门市、江海区两级消委会。经调解，由经营者向17位老人作出2万多元的经济补偿。

【点评】此案是江门市诉调对接工作机制建立后首宗成功应用案例，也是涉老、涉疫旅游纠纷调解工作方面的典型案例。

案例六：违约交房惹人烦

【案例】2016年8月，徐女士与汕尾市某房地产公司签订了《房屋认购协议书》，并支付10万元定金，约定10天后支付首付并办理银行按揭，同年12月交房。

但房地产公司数年未能如约履行义务。徐女士要求退房退款，但遭拒。经汕尾市消委会协调，该公司最终全额退回徐女士首付款。

【点评】本案中，房地产公司数年未能履行义务的主要义务，双方重新确定合同履行内容后，仍未能如约履行。根据相关法规，房地产公司延迟交付房屋，经消费者催告后三个月内仍未履行的，消费者享有解除权。合同依法解除后，消费者可要求房地产公司退回已经支付的首付款，并有权要求其承担违约责任。

案例七：未经许可发视频

【案例】王女士于2022年4月在湛江经开区某理发店美发，期间，发现理发师未经其同意拍摄视频，立即进行了制止。次日，王女士去修复头发，该理发师又趁其不注意而拍摄视频并发到朋友圈、短视频平台。

对此，王女士要求其停止发布并删除已发视频。然而，理发师只删除了朋友圈的相关视频。经湛江市消委会调解，理发店经营者主动删除了各个平台所有视频并向王女士道歉。

【点评】本案中，理发师未经消费者同意拍摄视频、在消费者明确制止后仍再次拍摄并上传至社交媒体，严重侵犯了顾客的隐私权和肖像权，应根据实际情况承担消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等民事责任。

案例八：直播购物不退货

【案例】2022年7月，肇庆市四会市消委会接到消费者令女士投诉，反映其通过某翡翠专柜微信直播间购买了价值9438元的翡翠，两天后申请退款，却被经营者以翡翠为定制商品为由拒绝。经调解，令女士最终维权成功。

【点评】本案中，争议焦点就在于涉诉翡翠是否属于定制商品。所谓定制商品是消费者特别要求制作的，一旦消费者选择退换货，经营者很难再次销售，因此不宜适用无理由退换货。但本案经营者在直播时并未提及翡翠属于定制商品，消费者也未提出任何个性化定制需求，因此，经营者以翡翠为定制商品拒绝履行“七天无理由退换货”责任，侵害了消费者的知情权和选择权。

案例九：名下无故多出4张卡

【案例】2022年4月，陈女士向深圳市消委会投诉称其名下无故多出4张某通讯公司的电话卡，均从2019年5月开始使用，与通讯公司沟通后，对方提出赔偿方案，同时要求其签署和解协议书，保证以后不论发生何种纠纷，均与通讯公司无关。

由于双方难以达成一致，调解无法继续开展，深圳市消委会支持陈女士继续通过司法等途径维护自身合法权益。

【点评】经营者收集、使用消费者信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，并经消费者同意，同时应当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。本案的消费者名下无故多出4张电话卡，且被他人使用长达3年之久，不管通讯公司是有意为之还是工作失误，都侵犯了陈女士的个人信息相关权益。

市场监管总局发布电动平衡车等产品消费提示

据新华社电 市场监管总局3月13日发布电动平衡车等5类产品消费提示，聚焦百姓关心的消费品，加强产品质量安全监管，切实维护消费者合法权益。

选购电动平衡车，应选择产品外壳材料平整，连接部件间无明显间隙，固定件牢固的产品；尽量选择近期生产的产品，生产日期过长的产品其电池容量将有所衰减；购买前仔细检查电动平衡车的控制调节部件，并在试用时检查产品加速、减速、停止等运动操作。

选购婴幼儿游泳圈，应注意游泳圈上标注的适用年龄、圈围、能承受的最大体重、安全警告等信息；注意查看游泳圈外观是否存在锐利或粗糙部分，以免划伤或磨破皮肤；检查产品接口并轻微拉扯，避免发生漏水；通过触摸感知产品的厚度，尽量购买材质较厚的游泳圈；避免购买颜色模糊、印染界限不清或者通过简单摩擦会褪色，有异味或其他刺激性气味的产品。

磁力珠是带有磁性的小球，可以利用磁性相互吸引、排列组合成各种图案和形状，大多部件小、磁力强，易被儿童误吞或吸入，建议不作为儿童玩具选购。

选购电动足浴盆，要检查外观是否光洁平整无明显毛边，紧固件不应松动，底座脚垫不应脱落，操作面板板贴应牢固不起翘，建议优先选购插头带防漏电功能的产品。

选购轨道插座，要查看产品是否有CCC强制性产品认证标识，建议选择插座模块和轨道线板之间为金属接触方式的产品，其导电更稳定，可安全承受额定功率；尽量选购有总控开关、漏电保护器，以及儿童安全防护装置的产品。

市场监管总局提醒，消费者在购买和使用相关产品时，应仔细阅读产品说明书，严格按照说明书的要求进行使用，并妥善保管好产品合格证、保修卡等相关文件，以便在出现问题时能够及时维权。