

1957年10月1日创刊

2025年3月  
< 乙巳年二月十五 >

14 星期五 | A10

去年东莞消费投诉同比增长15.51%

## 挽回经济损失约1.026亿元

羊城晚报记者 余宝珠 实习生 陈焱焱

3月12日,东莞市消费者委员会召开2025年3·15国际消费者权益日新闻发布会,发布《东莞市2024年消费投诉分析报告》(以下简称《报告》)。《报告》显示,2024年,东莞市消费委员会及相关渠道(包括12315平台、12345热线等)共接收各类消费诉求192718件,其中消费投诉占比91.31%,共计175963件,同比增长15.51%。这表明,随着消费者维权意识的增强,消费者对消费体验的要求日益提升,投诉量相应增加。据统计,截至2024年12月31日,在已办结的174433件投诉中,成功为消费者挽回经济损失约1.026亿元。



去年办结投诉174433件 主办方供图

## 美容院“子宫养护”致感染 万元保养套餐竟是无证行医

东莞第一法院判决美容院赔偿医疗费

### 16次将消毒产品注入子宫

据程女士介绍,被告廖某自称是妇科医生,且成立了私人工作室并对外开展诊疗活动。程女士在廖某处支付11545元购买了子宫养护套餐,包含消毒产品及服务。被告在未取得《医疗机构执业许可证》《医师资格证书》的情况下,多次使用注射器将消毒产品注入原告子宫腔,共计16次。

程女士后因腹痛、发热就医,医院诊断为操作不当发生细菌感染导致急性女性盆腔炎,住院治疗10天,产生医疗费13406元。双方因赔偿问题无法达成协议,故程女士诉至法院,诉请某

美容机构退还服务费及购买产品费,赔偿医疗费、护理费等费用。

与此同时,第三人东莞市医疗保障事业管理中心诉请某美容机构返还其垫付的医疗费8569元余元。中心表示,医疗费用应由责任人负担,不纳入基本医疗保险基金支付范围,第三人支付后,有权向责任人追偿,现第三人已支付原告医疗费用,故有权要求责任人退还。

据悉,东莞市南城街道办事处查明廖某非法行医事实,对其处以罚款5.3万元、没收违法所得1000元。

### 判决赔偿医疗费等共计18882余元

法院经审理查明,本案系侵权责任纠纷。病历资料及医院复函显示,原告住院期间确诊为急性女性盆腔炎,引起原告患该病原因是生殖道化脓性链球菌感染,其中引起的原因包括子宫腔内手术操作后感染,且根据微信聊天记录可知,被告多次为原告擅自使用注射器等将消毒产品放入原告子宫腔内。

在被告未提交证据予以证明原告感染病因是其他原

因引起的情况下,法院认为,原告患病的损害结果与被告提供的服务之间存在因果关系,具有高度盖然性,故法院采纳原告的主张并认定原告患病的损害结果是由被告造成的。虽然被告已受到行政处罚,但其仍应就其实施的行为对原告造成的损害承担全部民事赔偿责任。

而第三人主张其为原告垫付的基于本案事故而产生的医疗费8569元余元,有医疗费

票据等佐证。依据《中华人民共和国社会保险法》第三十条的规定,由于涉案被告为侵权方,第三人诉请被告支付医疗费8569元余元,法院予以支持。

最后,法院一审判决被告廖某退还程女士子宫养护套餐费用,赔偿医疗费、护理费等费用共计18882余元;被告退还第三人垫付的医疗费8569元余元。被告不服,提起上诉,二审法院维持原判。

本案被告的违规操作行为已经通过“民事赔偿+行政处罚+医保追偿”三位一体的责任追究机制追责,为打击养生行业非法行医乱象提供了司法示范。

承办法官黄玉萍表示,本案系美容机构以养生服务为名实施非法行医的典型案例。消费者要强化风险防范意识,接受侵入性服务时务必核查机构医疗资质及人员行

### 食品类投诉高居榜首

《报告》显示,商品投诉130055件,同比增长13.64%,占总量73.91%;服务投诉45908件,同比增长21.16%,占总量26.09%。

《报告》分析称,2024年商品类投诉显著增多,其中食品、通信产品及服装、鞋帽三大类别尤为突出,成为消费者投诉的热点。据统计,这三类商品共接到投诉63950件,占商品类投诉总量的49.17%。

食品类投诉以25498件高居榜首,占比19.61%。消费者的关注点主要集中在食品安全层面,具体涉及普通食品、酒和饮料、食用农产品及米面制品等。投诉问题多样,包括食

品变质、混入异物以及商家出售过期食品等,这些问题直接关系到消费者的健康权益。此外,虚假宣传和售后服务也成为投诉的焦点,如部分普通食品被夸大宣传具备特殊功效,以及网购食品退换货过程中的争议,进一步加剧了消费者的不满情绪。这些问题不仅反映了消费者对食品安全的高度关注,也凸显了对食品安全提升的迫切需求。

在通信产品投诉中,移动电话及配件成为投诉的主要对象,共计20208件。投诉问题主要集中在手机质量问题频发;售后服务争议不断,尤其是责任界定引发的纠纷;价格投

### 售后服务成投诉新焦点

便利性和综合服务的满意度、对服务消费的关注度以及对售后服务期望和要求的提升。

《报告》显示,从服务类投诉分析,2024年服务类消费投诉排名前三的服务类型分别是餐饮和住宿服务、互联网服务以及制作、保养和修理服务。这三类服务的投诉受理数量共计16127件,占服务类投诉总量35.13%。

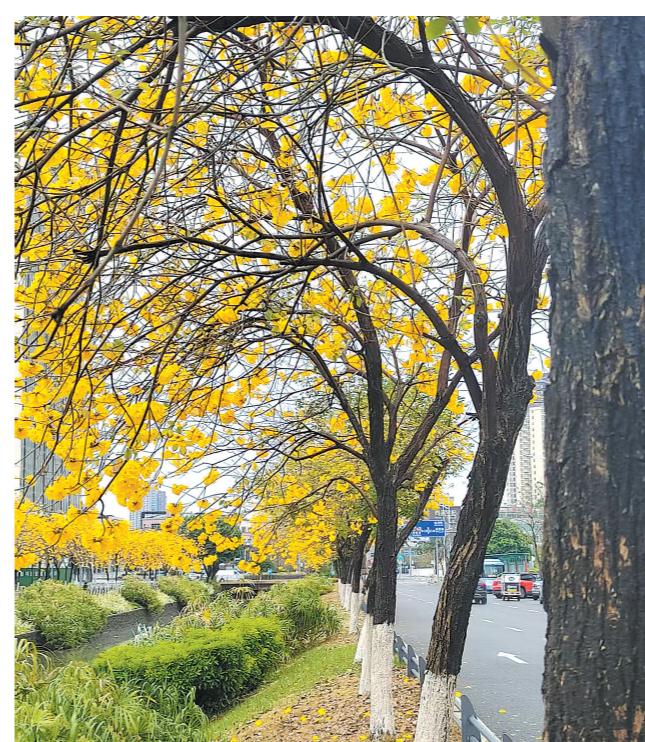
据了解,餐饮和住宿服务投诉共计7029件,占比15.31%。其中,餐饮服务投诉占据主导地位,共计6350件。消费者反映的问题主要聚焦于食材不新鲜、烹饪不当导致的口

感不佳等食品质量方面。

此外,互联网服务投诉也是广大消费者关注的焦点,共计5312件,占比11.57%。经营性互联网服务和网络接入服务成为投诉的主要领域。消费者反映的问题主要集中在网络服务退款纠纷频发,退款流程繁琐,退款条件苛刻等;网络平台虚假信息泛滥,引导消费者进行不必要的消费等。

保养和修理服务共计3786件。消费者反映的问题主要集中在维修服务效率低下、维修质量不达标(如反复维修仍无法正常使用)、维修费用高昂且透明度不足。

### 公开征求意见 东莞就加强园林绿化工程监管



东莞路边的园林绿化项目

羊城晚报讯 记者秦小辉摄影报道:当前,正是植树添绿的好时节,莞邑大地不少园林绿化工程上马开建。近日,东莞市城市管理综合执法局发布公告,就《关于加强东莞园林绿化工程监管的通知(征求意见稿)》(以下简称征求意见稿)公开向社会征求意见。征求意见稿旨在贯彻落实《东莞市“百千万工程”建设提升东莞园林绿化工程质量》,提升东莞园林绿化工程质量。

公告称,根据《广东省城市绿化条例》,为进一步提升东莞市公共绿地园林绿化工程质量,东莞市城市管理综合执法局联合市林业局、交通运输局、水务局编制了《关于加强东莞市园林绿化工程监管的通知(征求意见稿)》。

征求意见稿所提出的东莞市公共绿地园林绿化工程监管范围包括:东莞市全部或者部分使用国有资金投资或者国家融资的各类公益性公园绿地、街旁绿地、城市道路(含城市快速路、主干道、次干道、支路)附属绿地、广场绿

## 东莞公租房轮候对象可享租房补贴

补贴每月500元最长3年

羊城晚报讯 记者文聪报道:近日,东莞市住建局下发《关于加强公租房轮候对象保障服务的通知》(以下简称《通知》),公租房轮候对象在轮候期间临时承租市属住房租赁企业运营的房源,可申请享受每月500元的租房补贴或人才住房租金优惠补贴,具体补贴期限由申请审批次月1日起开始计算,至公租房租赁合同起租当月为止,补贴期限最长不超过3年。享受租房补贴期间,上述轮候对象原轮候次序保持

不变。

轮候对象后续放弃入住公租房(含放弃轮候、放弃选房、选房后放弃签约等情形)继续承租市属住房租赁企业运营房源的,其保障方式从实物配租调整为租房补贴或人才住房租金优惠补贴。轮候对象在申领补贴期间应符合保障条件,相关情况发生变化、不再符合保障条件的,停止发放补贴。

## 新买手表却已联网使用

东莞第二法院公布网络购物典型案例

羊城晚报记者 文聪 通讯员 邓玉廷

未拆封的手表已被联网使用、购买手机却收到展示样机……面对此类网购纠纷,消费者该如何维权呢?3·15国际消费者权益日临近,东莞市第二法院公布了几宗网络购物典型案例,揭示网络购物风险点和寻求维权的途径。

### 智能手表未达承诺的新标准

2022年8月,方某通

过某二手交易平台向卖家购买一只智能手表,卖家在其销售页面载明手表为全新未拆封。方某签收手表后马上查验手表外盒载明的序列号,显示该手表的保修期截至2023年7月31日。通过核实出厂日期和保质期,方某认为其购买的手表在出售前已被激活使用,并非全新产品,要求退款退货,被卖家拒绝。双方协商不成,方某诉至法院。

法院认为,卖家承诺其出售的智能手表为全新未拆封,故买卖标的物应为全新的智能手表。

根据法院向品牌终端公

司咨询的结果,证明该手表在出售前已被联网使用。虽然卖家坚称案涉智能手表未被拆封,但无法提供购买发票,该电子三包凭证激活的时间已无法更改。智能手表作为电子消费品,保修期是影响消费者是否购买的重要因素,已被激活使用与全新未拆封的产品亦存在价格差异。已被激活使用的智能手表显然达不到卖家承诺的新标准,也不符合方某购买的目的,双方的买卖合同应解除。合同解除后,卖家应当向方某退还全部货款,方某需向卖家退回涉案手表。

### 欲购零售手机却收到展示样机

陈某通过某二手交

易平台购买卿某售卖的一部二手手机,后在使用过程中发现该手机系展示样机,与正常的零售机存在售后的差异。陈某认为卿某在交易过程中未告知该手机系展示样机的机器属性等问题,以欺诈手段诱导自己误认为是正常的零售机,使自己在违背真实意愿的情况下购买该手机,请求法

院撤销案涉买卖合同,并诉请卿某退回货款。法院认为,案涉手机确为展示样机,卿某在交易过程中未全面、如实向陈某披露案涉手机为展示样机的事实,系故意隐瞒手机真实情况,致使陈某以为案涉手机是正常的零售机而进行购买,有违交易诚信,构成欺诈。卿某应返还购机款,陈某应退还手机。

## 家居店收钱不发货 被判退款并赔偿

羊城晚报讯 记者文

聪、通讯员许羽斐报道:顾客签了合同付了全款,本以为能按时收到心仪的家具,不料家居店却无期限拖延发货。近日,东莞市第三人民法院审结了这起买卖合同纠纷案件,认定案涉家居店逾期未履行交货义务,判决家居店全额退还李女士货款并赔偿资金占用损失。

2024年3月24日,李女士在某家博会看中一套家具,便与参展的某家居店签订购货合同,以20000元订购该家具,并约定家居店需在同年4月15日前发货,李女士现场付清款项后通过微

信确定了家具的样式。

### 法官说法

### 通过合法途径维护权益

近年来,家博会等线下展销活动成为消费者选购商品的重要渠道,但因参展商家资质参差不齐,消费者可能面临商家拖延发货、失联跑路、货不对板等风险。

法官提醒,消费者在交易前应核查商家是否有营业执照、品牌授权书等,尽量选择信誉高、有良好评价的实体店商家购物。涉及大额金额交易时,消费者应与商家签订书面合同,明确交付时间、质量标

然而自约定交付日起,该家居店却以“家具还在生产”“库存调整”等理由推诿发货,或拒绝沟通。此后的三个月,李女士多次催货均无果,经查询得知该商家被列入经营异常名录,担心“钱货两空”的李女士遂诉至法院。

法院经审理认为,家居店未按约定日期发货,经多次催促仍未履行合同义务,导致合同目的无法实现,已构成违约,李女士请求解除与家居店签订的订购合同合法有据,法院予以支持。

综上,法院判决家居店限期内退还李女士已支付货款20000元,并赔偿资金占用损失。

湾区新闻部主编/责编 牛智杰 / 美编 丘淑斐 / 校对 林霄

### 法官说法

承办法官黄玉萍表示,本案系美容机构以养生服务为名实施非法行医的典型案例。消费者要强化风险防范意识,接受侵入性服务时务必核查机构医疗资质及人员行

医资格;警惕“养生治未病”等话术诱导,对涉及体内注射、器械操作等服务保持高度警觉;注重维权留痕,及时保存缴费凭证、沟通记录及医疗诊断等证据链。

广告热线:020-114转羊城晚报料、020-87776887

广告热线:0769-21668886

发行热线:0769-22493412