

2026.3.16

星期一 丙午年正月廿八

今日4版 第9017期

全国数字出版转型示范单位

涉及宠物买卖、网络购物、汽车销售……

安徽发布 2025 年消费维权典型案例

“免费”领养宠物公益诉讼案

2024年,安徽省消保委针对某宠物服务店提起民事公益诉讼。该商家在多个平台及某校表白墙发布“免费领养宠物猫/狗”广告,以“免费”为名吸引消费者到店。

当消费者领养宠物时,商家通过某平台小程序与消费者签订其事先拟定的购买宠物粮合同,要求消费者购买18个月的猫粮或犬粮等,并设置超高违约金等格式条款免除或者减轻自身责任、加重消费者责任、排除或限制消费者主要权利,侵害众多消费者的合法权益。

该商家的宠物并非免费领养,实际情况与其对外宣传内容明显不一致,存在虚假宣传误导消费者的情形。2025年,该案经淮南市中级人民法院、安徽省高级人民法院两级法院审理,支持安徽省消保委的诉求,确认合同中七个条款无效,判令被告停止“免费领养”相关广告宣传,并判令被告在《人民法院报》刊登向社会公众公开赔礼道歉的声明。

预付式消费纠纷支持诉讼案

2021年11月,关女士在某健身公司销售人员推介下,参加“三周年店庆”活动,花费52198元购买了160节“总监私教”课程,并获赠相关课程与实物礼品。购课后关女士发现约课困难,商家以各种理由频繁推脱。2024年2月,商家在未提前通知会员的情况下将原门店转让,改为借用其他场所继续提供服务。

关女士认为,商家未按约定提供“总监私教”服务,于2025年2月提出解除合同并要求退费及赔偿。双方多次沟通无果后,关女士向合肥市消保委投诉。经组织双方调解无果,合肥市消保委决定支持关女士向法院提起诉讼,并依法出具支持起诉意见书。

法院经审理,确认案涉服务合同于2025年2月26日解除,认定原告实际剩余未消费私教课时113节,判决健身公司退还课时费36186元,并支付相应利息。同时,综合考虑原告已领取赠品的价值及其未能享受的附赠权益,法院酌定被告赔偿各项权益费用3000元。因被告法定代表人系该公司唯一股东,且未证明个人财产独立于公司,法院判决其对公司上述债务承担连带赔偿责任。

农村养生白酒会销维权案

2025年3月,东至县消保委接到群众投诉,称某销售团队以“健康养生讲座”为名,在该县某村一户农家组织集会,通过赠送野生木耳、骆驼奶粉等小礼

日前,安徽省消保委发布2025年全省消保系统消费维权典型案例。记者了解到,此次发布的十大案例,涵盖了预付式消费、养生保健、宠物买卖、网络购物、汽车销售、新兴商业模式等多个与群众生活息息相关的领域,本报精选了其中8个案例。

记者 王玮伟

双方对立情绪缓和,商家向梁女士当面致歉,并退还19000元费用。

网购手串退货维权案

2025年5月,消费者李女士向淮南市谢家集区消保委投诉,称其通过网络在淮南市某店花费13000余元购买了一串沉香手串,该商家承诺7天无理由退货。收货后,李女士申请7天无理由退货,但商家认为手串商标已撕毁,拒绝了其申请。

调解中,李女士表示商标与商品本身就是分开的,但无开箱视频予以证明;同时商家也无法提供完整的打包视频证明商标最初状态。谢家集区消保委了解到,涉事沉香手串完好无损,并不影响二次销售。经调解,商家为李女士办理了退货退款。

强制扫码点单维权案

2025年6月,消费者周女士向黄山风景区消保委投诉,反映其在黄山风景区换乘中心附近某奶茶店购买奶茶时无法现场点单,需扫店内二维码并填写个人相关信息、进行授权等操作才能下单购买。

经查,该商家为推广其点餐App,要求服务人员推荐消费者线上扫码下单,因服务人员沟通方式不当造成周女士消费体验不佳。

黄山风景区消保委向商家普及消费者权益保护相关法律法规,要求该店改正强制扫码点单的不合理规则。通过普法,商家认识到经营服务中存在的问题,主动向周女士致歉,并积极整改,在提供正常扫码点餐的同时设置人工点餐处。

冰箱质量纠纷维权案

2025年7月,消费者曾女士向蚌埠市高新区消保委投诉,反映某商家拒不履行“免费更换新机”承诺问题。

曾女士于2025年3月,通过某线上平台购买了一台某品牌冰箱。购买时,该商家承诺“365天内出现质量问题免费更换新机”。2025年7月,曾女士发现冰箱门关闭后又自动弹开,导致冰箱无法保持密封状态,其存放的肉类等食材因持续高温变质腐烂,造成一定经济损失。发现问题后,曾女士立即联系商家反映,经商家联系的维修师傅上门检查后,明确表示冰箱故障无法维修,曾女士拍摄视频留存。此后,曾女士多次催促商家履行换新承诺,但始终未果。

经调解,商家承认在产品质量保障及售后服务中存在过错,双方达成调解协议,商家为曾女士办理冰箱退货退款并赔偿食材损失。



品吸引老年人参与,随后高价推销白酒。

销售人员宣称该白酒“喝了对身体好”“内有中草药”等,诱导老年人购买,单瓶售价200元。部分老年人花费数千元购买后,发现产品无任何保健功效,且价格高于市场同类产品,要求退款后遭拒。

东至县消保委接诉后,启动老年人消费维权绿色通道,联合当地政府、市场监管部门、村委会开展联合调查和现场调解,该销售团队当场为12名老人退款2万多元。

保健品销售维权案

2025年3月,绩溪县消保委接到纪先生投诉,称其妻子花费22000元购买了胶原蛋白肽粉固体饮料等产品,在食用上述产品后出现身体血糖指标升高症状并入院治疗。纪先生多次联系商家要求退还部分消费金额,均遭拒绝。

经查,2024年11月,纪先生妻子通过他人介绍,在绩溪县某保健食品商行工作人员指导下,通过某手机App购买积分,支付费用18730元,并于当日将全部积分兑换成11款产品;此后,其妻子又在该App上自行购买了3270元的产品。

绩溪县消保委通过查看产品外包装信息,确认消费者所购产品均为普通食品和

保健食品。因该消费者属精神二级残疾并患有糖尿病,在食用该产品一段时间后,自认为病情有所缓解,擅自停止服用控血糖药物,最终导致血糖升高并住院治疗。

经调解,双方达成协议:商家同意退还纪先生购货款18730元,并给予相应补偿10000元,两项合计28730元;对于消费者自行购买的3270元产品,纪先生表示不再要求退还。

美容护理纠纷维权案

2025年3月,消费者梁女士向桐城市消保委“永红暖心工作室”投诉,称其自2022年起,在桐城市某美容店共计花费36000元体验头发“白发转黑”项目,该商家宣称通过头部护理、理疗等方式,可使白发减少,实现白转黑,还承诺没有效果会退款。然而至2025年3月,历经多个疗程后,梁女士白发状况并未得到全面改善,要求该美容店退款遭到拒绝。

调解中,梁女士出示了美容店合同文本,明确要求商家履行相关条款约定;商家则表示,“白发转黑”尽管未达成最终效果,但其团队在长达3年的疗程中提供了应有服务,效果未达预期可能与梁女士的个人体质有关。经调解,