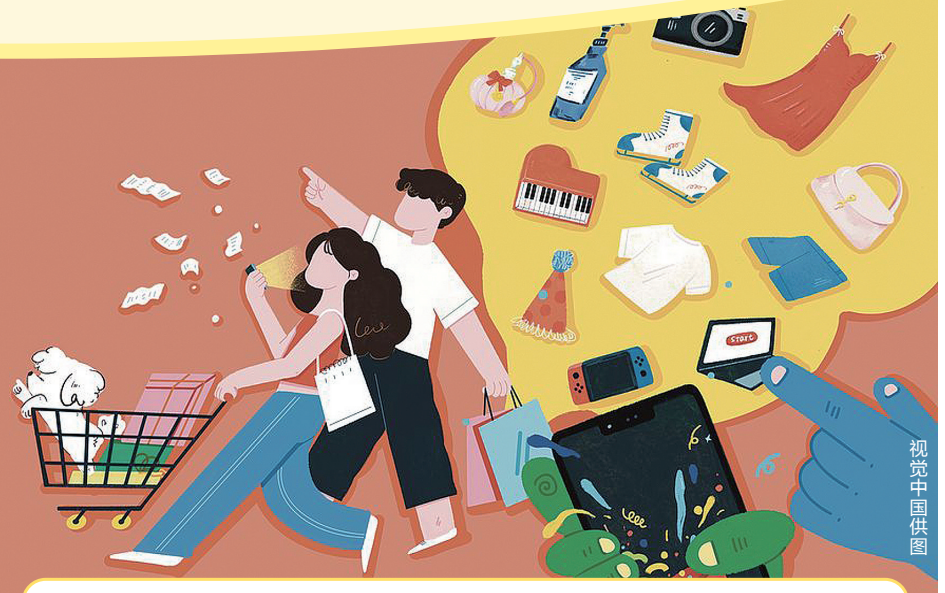
2026.3.17 星期二
责编:许媛 美编:唐奭
现代快报+

1份外卖打包袋竟收了3笔打包费

江苏发布2025年度消费维权典型案例

3月16日,江苏省消保委发布2025年度消费维权典型案例,其中有未成年人购买1.9万元化妆品;近百名老人参加“江苏某酒厂团购品鉴会”时,被经营者以抽奖返还模式欺骗;1份外卖装1袋却收3笔打包费等案例。

现代快报/现代+记者 徐梦云



视觉中国供图

案例1 未成年人1.9万元买化妆品,这类网购纠纷咋处理

2025年4月,消费者孙女士向南京市秦淮区消费者协会投诉称,其14周岁的女儿在用手机上网课期间,瞒着自己通过网络平台添加某化妆品销售人员联系方式,多次购买香水、口红、身体乳等产品,共计花费19000余元,并删除支付记录。孙女士发现问题后联系化妆品公司要求退货退款,遭到拒绝。

接到投诉后,秦淮区消协工作人员第一时间联系该化妆品公司了解核实,该未成年人在2025年3月至4月6次购买化妆品,其间均未提及年龄,并使用“下班后联系购买”“4月9日发工资”“送16岁妹妹生日礼物”等成年人口吻表述,因消费比较频繁,销售人员曾主动劝导其理性消费。

本案中,未成年人使用成年人的口吻与销售人员沟通,销售人员无法获知对方的实际年龄,且家长未完全尽到监管责任,部分商品已拆封使用,工作人员提出“将未拆封、不影响二次销售的商品全部退货退款,已使用商品不予退货退款”的调解方案,双方均表示认可。

案例2 故障车“使用补偿费”如何计算

2025年4月,消费者缪先生向江阴市消费者权益保护委员会投诉称,其于2024年9月在江阴市某4S店购车,两周后车辆出现异响,尽管多次维修,故障仍未排除,缪先生向4S店提出退车退款诉求。对此,厂家同意退车退款,但要求缪先生承担7213元车辆使用补偿费,缪先生坚持要求全额退款。

江阴市消保委工作人员经核查,缪先生的车辆因质量问题故障属实,已与经营者、厂家就退车退款达成初步意向,但在车辆使用补偿费方面存在重大分歧。缪先生表示,新车使用两周就出现故障,经营者按12902公里的实际行驶里程计算使用补偿费有失公平。经营者则依据“三包法”规定,称缪先生需支付车辆使用补偿费7213元,应退款金额为车价款111800元+交强险950元-使用补偿费7213元=105537元。

经协商,最终经营者同意按车辆首次进店维修时的里程数6568公里计算使用补偿费,即3671元,为此应退款金额为109079元,缪先生对此调解结果表示认可。

案例3 因房屋买卖违约金产生纠纷咋调解

2025年11月11日,花女士的配偶周先生通过徐州某房产中介,与购房人签订《买卖定金合同》,约定将夫妻共有的一套住宅以108万元价格出售,购房人当日支付5万元定金和1万元中介服务费,周先生支付1万元物业交割金,中介均开具收据。花女士事后不同意该售价,要求撤销合同,经与购买人协商,由花女士退还购房人定金及中介费共6万元,购房人同意解约。花女士与中介商定支付5000元违约金。但在花女士向购房人支付完6万元后要求中介退还1.5万元时,中介仅同意退5000元,双方起争执,报警无果后花女士向邳州市消保委投诉。

消保委介入后,中介称依合同手写条款,违约方需承担总房款2.5%(2.7万元)作为违约金,扣1.5万元已属让步。消保委核查发现中介未履行提醒双方共同签字的义务等问题,存在过错,最终中介退还花女士1万元物业交割金;花女士垫付给购房人的1万元中介费,本应由中介再退还花女士,现中介扣除6000元作为违约金,剩余4000元退还花女士。

案例4 近百名老年人遭遇抽奖返还模式欺骗

2025年4月,近百名老年人向常州市金坛区消费者协会求助,称此前在当地酒店参加“江苏某酒厂团购品鉴会”时,被经营者以抽奖返还模式欺骗,希望消协协助退款。消协尧塘分会接到投诉后立即开展调查,并联合尧塘派出所共同处置。

经查,该销售团队于4月16日至19日租用酒店场地,以赠送小礼品的方式吸引老年人参与,先用当场中奖全额退款的方式骗取信任,随后集中大量售卖抽奖券后只发酒、不退款且失联。在警方协助下,相关人员被召回配合调查。4月25日,消协与派出所联合开展清退工作,当天完成133户老年群众的购酒退款,共计清退25.2万元。

案例5 营业执照注销了仍需承担相关法律责任

2024年11月17日,消费者黄先生在某平台购买了某黄金店230张代金券,次日到店消费时,经营者却要求每30克黄金才能用一张券,且拒绝按面值兑付。11月26日,黄先生向南通开发区市场监管局投诉,要求经营者履行“单次消费不限制用券张数”的承诺。

接诉后,开发区市场监管局立即开展核查,发现该店营业执照已于11月28日注销,经营者拒绝赔付。执法人员随即发函至平台所在地相关部门协查信息,此间消费者也向平台所在地投诉,承办人员多次组织协商未果。开发区市场监管局对金店经营者林某立案调查,并通过普法宣讲、依法调查等方式督促其承担责任。2025年2月20日,开发区市场监管局再次组织调解,双方达成一致:由林某向黄先生履行相应补偿及其他相关费用。

案例6 贵重金属无证明,哪怕是定金也要退

2025年5月9日,消费者周先生向连云港市消保委投诉称,其于4月22日在某黄金门店预订铂金条,并按经营者要求支付货物总价格50%的定金12900元。收货后,周先生发现该铂金条无合格证、说明书,与此前购买的产品存在差异,遂提出退还定金的诉求。

接到投诉后,连云港市消保委立即介入调查。经营者称铂金条为厂家供货,虽无合格证及说明书,但标注了克重,以往均以此方式销售,以产品无质量问题为由拒绝退还定金。消保委工作人员向经营者开展普法,明确指出定金比例超过主合同标的额20%的部分不产生定金效力,销售贵金属产品应当随附合格证明及规范标签,否则涉嫌侵害消费者合法权益,并要求经营者提供进货凭证。经调解,被投诉方同意退还定金12900元。

案例7 1份外卖打包袋却收取3笔打包费

2025年6月,淮安市清江浦区消保委接到消费者朱先生投诉,其在外卖平台下单3种食品,分别为热卤香干、夏日饮料(桃味)、招牌炸酱面,经营者对每种食品均单独收取0.5元打包费,朱先生共支付食品费10.79元、打包费1.5元。收货时发现,3种食品均装在1个塑料袋中,朱先生认为经营者存在欺诈行为。

消保委工作人员经核实,确认该经营者在外卖平台仅标注3种食品的售价,未明确公示打包费收取标准;实际配送时将3种食品合并打包,却在消费小票中对每种食品单独收取0.5元打包费。经调解,经营者同意退还多收的1元打包费、赔偿朱先生100元,并联系外卖平台重新规范打包费设置,朱先生对此结果表示满意。

案例8 垫缴保费引争议,多方联动化纠纷

2024年11月,某保险公司射阳营销服务部业务员向许女士推介分红型寿险,宣称收益高于银行且有疾病保障。许女士支付1万元定金后,因资金不足,业务员于次日未经许女士明确书面授权,向其银行账户转账4万元,该笔资金随即被保险公司系统划转为保费,双方在12月16日才补签保险合同。2025年7月底,许女士发现5万元保费对应的保单现金价值仅约1.1万元,与“高收益”宣传不符;投保资料中职业、年收入均与实际(无固定职业收入)不符;许女士支付定金、保险公司划扣4万元保险费用时,许女士未获得任何书面凭证。许女士提出全额退保遭拒,向射阳县消保委投诉。

射阳县消保委受理后介入调查,后将案件线索移交国家金融监督管理总局射阳监管支局。监管支局指出,业务员垫付保费的行为严重违反监管规定,且虚构投保人信息、未充分告知产品关键特性,侵犯了消费者的知情权。2025年12月1日,经调解达成协议:保险公司于2025年12月31日前,向许女士支付补偿款及保单现金价值合计3.2万元。

案例9 定制木门货不对板,诉调对接终获赔偿

2025年4月,消费者章女士向宝应县消协投诉:2024年12月她在当地某家具卖场订购8套木门,国补后价格为12536元,章女士付定金10000元。2025年3月收货安装后发现并非约定产品,要求退赔被拒。

接诉后,消协人员随即展开调查。据调查,经销商通过中间人冯某订货,冯某并非品牌区域经理,事发后冯某失联;经销商称自身也受骗、属沟通失误,仅同意换货,章女士则认定属于欺诈,调解未果。宝应县消协一方面启动诉转案程序,当地市场监管局依据相关法律法规对经销商进行行政处罚。另一方面,章女士在消协的支持下,对经销商提起诉讼。最终,法院判决解除销售合同,责成经销商如数退还购门定金10000元,并按三倍标准赔偿37608元。

案例10 境外“国营免税店”购物遇陷阱,如何维权

2025年1月,消费者秦女士及同伴在公司组织的越南旅游中,被导游带至某珍宝馆,导游对药材进行介绍,秦女士与同伴咨询购买情况,在未被告知药材重量和总价的情况下,药材被快速研磨成粉并被要求付款,三人共花费约4万元。她们当场联系导游退货遭拒,在越南投诉未果,回国后向园区消保委投诉。

消保委联系旅行社核实,旅行社称都是成年人,不存在强卖行为,并否认药托及未告知价格等情况,表示无法退货且态度强硬,仅同意让越南地接沟通,调解无果。后经消保委查实,秦女士同伴的支付宝收款方为云南某贸易商行,该商行无药材经营资质;且旅行社宣称珍宝馆是越南国营免税店,涉嫌虚假宣传。消保委再次沟通后,商家同意退款70%,消费者接受该方案。