

承诺假一赔十仅赔现金券？不行

2023年度江苏省消费维权十大典型案例发布

3·15消费维权
找“现代+”快快帮

今年是第42个国际消费者权益日，也是《消费者权益保护法》实施三十周年。3月15日上午，省消保委、省市场监管局举行“3·15”国际消费者权益日直播活动，活动现场，发布了2023年度江苏省消费维权典型案例。

现代快报/现代+记者 刘峻 徐梦云

全国消协智慧315 上线试运行

“全国消协智慧315”平台(以下简称消协315平台)于2024年3月15日上线试运行。该平台上线标志着全国消协组织有了统一的受理投诉渠道，为消费者反映日常生活中遇到的消费问题提供方便。

消费者可通过手机扫描二维码、微信搜索“消协315”小程序、登录网址(<https://315.cca.org.cn>)进入消协315平台进行投诉咨询。

经营者可登录网址(<https://315.cca.org.cn>)申请入驻平台进行投诉和解。

消协315平台畅通消费者在线投诉渠道。平台开通消费者在线投诉端口，全国消协组织实现在线接收消费者投诉。消费者可随时随时随地登录平台进行投诉，通过在线投诉、在线提交证据、在线协商、在线查询等功能，更好反映消费者诉求，让数据多跑路，让消费者少跑腿。

消协315平台实现消费纠纷在线处理。通过互联网、数字化、人工智能技术，消协组织实现对消费者投诉的在线受理、在线分办、在线和解、在线调解、在线反馈，消协组织、经营者、消费者三方在线互动，促进投诉便利化、信息透明化、处置快速化。

另外，消协315平台实行投诉和解在线机制；建立阳光公开制度；强化投诉信息公示。

据人民日报客户端



扫码登录“全国消协智慧315”平台

线下购物线上退 “宁放心”平台上线

现代快报讯(记者 徐梦云)线下购物线上退，本地消费异地退，先行垫付极速退，优品展示放心购……3月15日，南京市市场监管局打造的“宁放心”消费智慧平台正式上线，包括金鹰、新百等在内的50多家商业综合体率先进驻平台，支持消费者“线下购物线上退、本地购物异地退”。

“宁放心”消费智慧平台基于“我的南京”App，运用信息化技术打造消费者、经营者、监管者三端互联对接，聚焦示范单位申报、小额先行赔付、无理由退货服务三大业务场景，实现线下购物线上退、本地消费异地退、先行垫付极速退、优品展示放心购。提升消费者售后体验，让消费者更放心、购物更舒心、退货更省心。消费者也可借此平台查看承诺企业的承诺事项、退货方式和维权渠道，给企业和监管部门提出建议和意见。

下一步，南京市市场监管局将持续迭代“宁放心”消费智慧平台，把平台做出特色、做成品牌，全力营造安心、放心的高品质消费环境，擦亮“放心消费在南京”金字招牌。

案例1 用了共享充电宝 莫名被开通包月服务

2023年国庆中秋双节过后，30余名外地消费者向常州市新北区消协投诉称，其租用了由常州某公司定制开发的共享充电宝，交付押金99元，但归还充电宝时，消费者除支付充电费用外还被告知已开通包月服务，99元押金直接转换为会员费。消费者联系充电宝公司客服要求解除包月服务、退还押金，多次协商未果。

经常州市新北区消协调查，充电宝租用页面上只显示了租借规则、计费标准和押金费用，底部的《会员协议说明》载明交付押金视为开通会员、押金自动转化为会员费。消协认为，该公司存在服务约定不明显、隐藏消费陷阱、捆绑默认开通会员等情况，明显侵害消费者知情权、选择权和公平交易权。经调解，充电宝公司认识到了问题的严重性，表示立即解除包月服务、退还押金，同时在充电宝手机操作界面增加使用方法和解约方式，通过加粗字体提醒、延长在线客服服务时间等措施，避免今后发生同类消费纠纷。对此，30余名消费者表示满意。

案例2 宠物手术中死亡 主人获赔精神抚慰金

陈某将其饲养的宠物犬带至某宠物医院看病，宠物医院对其进行手术，术中宠物犬死亡，宠物医院向陈某退还了手术费，但双方就宠物犬赔偿事宜未能协商一致。陈某诉至法院，要求宠物医院赔偿财产损失与精神损害。诉讼中，宠物医院未能提交动物诊疗许可证。

法院认为，从事动物诊疗活动的机构应当取得动物诊疗许可证，某宠物医院未提交动物诊疗许可证等必要材料，未对宠物犬在手术中死亡作出合理解释，应当认定对宠物犬死亡具有重大过失。据此酌定宠物医院赔偿宠物犬价值损失2500元。考虑到本案中宠物犬对主人而言具有一定情感意义，医院存在重大过失，故酌定宠物医院赔偿精神损害抚慰金1000元。

案例3 自导自演抬竞价 欺骗买家三倍赔偿

某拍卖公司在网络平台拍卖二手汽车一辆。车辆拍卖价格达到49700元后，王某与竞买号X、竞买号W竞相出价，最终王某以60900元竞拍成功，在此期间没有其他人出价。事后王某得知，竞买号X、竞买号W均是拍卖公司工作人员注册的账号，遂向行政机关举报，行政机关查证属实后对拍卖公司作出行政处罚。王某认为拍卖公司的行为构成欺诈，诉至法院，要求按照汽车价款三倍赔偿。

法院认为，拍卖公司利用其特殊身份参与自己组织拍卖活动的竞拍报价，误导王某作出错误的意思表示，构成欺诈。考虑到拍卖公司工作人员在其他竞买人报价至49700元后才参与竞价，

以及每次加价幅度最低为800元，王某最少需要出价至50500元方可竞拍涉案车辆，故认定其与竞拍成功价之间的差价10400元为基数，判决拍卖公司三倍赔偿31200元。

案例4 免责条款被判无效 二手车商退一赔三

李某向某汽车服务部购买二手车一辆，汽车服务部在合同中手写添加条款约定“卖方确认所售车辆无火烧、无泡水、无重大事故，如有以上情况35天内退款退车，双方无任何经济纠纷”。李某购车后发现该车曾发生重大事故，认为汽车服务部实施欺诈，诉至法院要求汽车服务部退一赔三。汽车服务部提出双方约定退款退车，故应排除欺诈惩罚性责任的适用。经查，汽车服务部向其他消费者销售二手车时也会添加上述退款退车后无任何经济纠纷的条款。

法院认为，某汽车服务部承诺涉案车辆无重大事故，与该车发生过重大事故的真实情况不符，构成欺诈。双方合同中的手写条款不合理地免除经营者应当承担的法定责任、排除消费者的合法权利，同时汽车服务部拟定该条款在经营活动中多次重复使用，应认定该条款属于无效格式条款，遂判决支持李某的诉讼请求。判决后，法院向当地市场监管部门发出司法建议，告知相关案件情况，建议进一步采取措施规范二手车市场销售行为，防止此类纠纷再次发生，得到被建议单位的积极响应。

案例5 健身房额外收费 被判解约退费

徐某系某健身房会员，其花费数万元购买了健身课程，消费课程期间，健身房股东由蔡某变更为刘某。后徐某到店健身时，健身房不认可徐某会员身份，要求徐某额外支付高额费用激活已经购买的课程，否则将注销课程，不再提供服务。双方多次交涉未果后，徐某将健身房与股东刘某诉至法院，要求解除合同并退还未消费的预付费用。

法院认为，某健身房的行为构成违约，根据违约情形徐某有权解除合同。某健身房系一人公司，刘某作为一人公司股东不能证明其个人财产独立于公司财产，应对案涉债务承担连带责任。遂判决支持徐某的诉讼请求。

案例6 假一赔十仅赔现金券 法院判决现金赔偿

宋某在某电商平台店铺购买摄像机一台，平台商品详情页标注“假一赔十”，但在相对不明显的服务说明中又载明十倍赔偿为只能用于平台消费的现金券赔偿。宋某收到摄像机后发现型号与平台页面展示不符，说明书中也未写明具体厂家、品牌信息。宋某申请退货退款未果，将店铺经营者某科技公司诉至法院，要求按照商品价格赔偿十倍价款。

法院认为，某科技公司的行为构成欺诈，其向消费者承诺“假一赔十”，应按照承诺进行赔偿。该公司虽然在服务说明中表示十倍赔偿为现金券赔偿，但其作为提供格式条款一方未以醒目方式明确告知消费者“假一赔十”的具体含义，未履行提示说明义务，故宋某有权依据通常理解，主张商品价款十倍的现金赔偿。判决后，法院从事前审查、事中监管、事后制裁三个方面向该电商平台发出司法建议，该平台迅速组织风控部门进行专题研究，修改电商平台入驻平台规则，强化技术审查手段，完善平台商家审查监督机制和售假制裁规则。

案例7 多元联动化纠纷 诉前调解显成效

2022年6月，赵某与郭某签订《机动车买卖合同》，约定郭某将车辆出售给赵某，售价6万元。2023年，赵某想转让该车，买家通过“车300平台”查询发现车辆维修记录较多，其中元宝梁进行过更换，该车辆最终未售出。赵某认为更换元宝梁说明涉案车辆是重大事故车，郭某隐瞒了车辆真实状况，要求解除合同。遭郭某拒绝后，赵某向法院提起诉讼，经当事人同意，太仓市消保委介入进行诉前调解。

调解过程中，太仓市消保委、市法院依托联动化解机制与苏州市二手车业商会沟通，组织当事人现场协商，并邀请二手车鉴定专家参与调解，专家通过现场检测分析，对车辆事故的性质、严重程度等给出参考意见，赵某对车辆质量的疑惑得到解答，最终，双方达成调解协议。

案例8 车才开两天就出故障 经专业调解后退车

韩某向连云港市消保委投诉称，其购买了某品牌新能源汽车，两日后在出行前接到4S店电话称车辆冷却系统故障，需要检测维修，否则车辆在行驶中会自动降速，无法正常行驶，并对空调和电瓶等部件产生影响。新车出现质量问题让韩某难以接受，故其强烈要求4S店退车并赔偿损失，双方产生矛盾。

接诉后，市消保委工作人员邀请消保委汽车维权专家团成员、《3.15曝光台》栏目组及媒体记者共同进行现场调查。4S店表示，后台检测到的车辆制冷阀门问题是小问题，同意免费维修并提供代步车服务，但该故障不适用

“汽车三包”的退车条件，因此无法满足韩某退车赔偿的要求。后市消保委多次沟通并邀请市消保委汽车维权专家团成员参加调解。专家指出新能源车的冷却系统应当属于主要配件。经调解，4S店同意消费者原价退车并赠送礼包，由此产生的费用由4S店负责。

案例9 公益诉讼不缺位 探索维权新路径

2022年初，南京市公安局查处一起制造、销售假冒医疗美容器材热玛吉产品的案件。2022年12月，南京铁路运输检察院依法提起公诉，涉案嫌疑人共四人，其中吕某及黄某被依法追究刑事责任，另外两人因违法所得数额不足5万元，检察机关决定对其不予起诉的同时，建议江苏省消保委提起消费民事公益诉讼。省消保委经研究论证后，认为该案中热玛吉产品系假冒商标，且销售多地，不仅侵犯原商标所有人知识产权，还带来了潜在的健康危险，侵犯不特定医疗美容消费者的权益，故依法提起消费民事公益诉讼。

2023年3月1日，省消保委向法院提起消费民事公益诉讼，由南京铁路运输检察院支持起诉。诉讼中，考虑到部分被告在刑事案件中已认罪认罚，上缴违法所得并缴纳一定罚金，遵循过罚相当原则，消保委与四被告达成调解协议，四被告在国家级媒体上公开赔礼道歉，并自愿支付24万元公益赔偿金。

案例10 未经同意公开视频 侵犯肖像权赔钱道歉

叶某到某造型工作室理发，理发过程中造型师孙某拍摄了二人沟通发型和理发过程的视频。服务结束后，孙某将该视频上传至其个人社交账号进行宣传，叶某发现后与孙某沟通，孙某先是删除视频，但之后又将叶某脸部打码并配文“北上广客人得罪不起”，再次上传视频。两日后，孙某才将该视频删除。叶某认为孙某的行为侵犯其肖像权、隐私权、名誉权，诉至法院，要求孙某赔礼道歉并赔偿精神损害抚慰金等损失。孙某认为叶某同意拍摄视频，故应当默认可以发布。

法院认为，叶某虽然不反对拍摄视频，但并未明确同意孙某将视频上传至社交平台公开发布，孙某的行为构成对叶某肖像权的侵害，遂判决孙某在社交平台上致歉10日，并赔偿叶某精神损害抚慰金1000元等损失。

“现代+”3·15消费维权，最高1万元征集线索

又是一年“3·15国际消费者权益保护日”，在买买买的过程中你遇到了什么坑？有什么想吐槽的？你的消费权益，我们来帮你守护！2月22日起，现代快报推出“消费维权找‘现代+’快快帮”征集活动，向广大消费者征集各类消费维权线索。

你在日常消费中遇到的各种维权难题，都可以通过现代+APP告诉我们，现代快报记者将调查追踪，并向有关部门反映。根据线索价值，一经采用，奖金1000元起步，最高1万元。

爆料入口：

下载现代+APP，进入“快快帮”栏目，点击“帮办”里的“联系我们”按钮，按步骤进行爆料并提交；也可直接点击“热线96060”进行电话爆料。