



消费维权典型案例

臂圈漏气起纠纷 消保调解化矛盾

2024年8月,黄先生到某水坝游泳消暑,在附近的店铺购买了一对游泳臂圈。游数小时后,黄先生觉得其中一个游泳臂圈越来越瘪,仔细查看后发现有一个小孔在漏气。黄先生认为游泳臂圈在正常使用过程中漏气,是商品质量问题,要求商家退换。商家则认为是河道水较浅、地形复杂,游泳臂圈在使用过程中有磕碰导致漏气,因此拒绝更换。双方协商不成,黄先生便向

有关部门进行投诉。

接到投诉后,县消保委工作人员组织双方进行调解。商家表示,游泳臂圈漏气的原因有多种情况,产品质量问题的情况可以向厂家要求退货更换;若是橡胶布或PVC材料表面在非正常使用过程中出现破损,可要求厂家进行专业修补。最终双方协商一致,对漏气游泳臂圈进行返厂修补。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十

四条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”第二十五条规定:“消费者退货的商品应当完好。”本案中,双方的争议点在无法举证游泳臂圈在出售时是否存在质量问题。如果游泳臂圈在正常使用条件下出现漏气等质量问题,消费者有权要求商家提供退换服务。

冲动消费要不得 盲目跟风不可取

2024年5月,张先生向县消保委反映,其家中老人在某商行花费一万余元购买了蜂胶产品,商家承诺若产品无效可退款。老人回家后认为产品价格虚高,要求退货退款,但商家以各种理由推诿拒绝。

县消保委受理后,立即展开调查。工作人员仔细查验涉事店铺的进货票据、产品备案信息,并通过特殊食品信息查

询平台确认店内所售产品均有正规备案。调解过程中,张先生表示商品未拆封,不影响二次销售,要求退货退款,但商家以“售出概不退还”为由拒绝。县消保委工作人员晓之以情、动之以理,指出老年消费者在产品性能认知和自身需求判断上可能存在局限。最终经过多方调解,商家同意退还消费者全部货款一万余元,纠纷圆满解决。

冲动消费,是在缺乏充分考量和比较的情况下,仅凭一时激情做出的消费决策。消费者在不了解产品关键信息、价格是否合理、质量是否过关等情况下就匆忙下单,易致权益受损。县消保委提醒广大老年消费者,购物应保持理性,购物前务必详细了解商品信息及退货政策,避免冲动消费引发纠纷。

让消费者更安心更满意

2024年,县市场监督管理局紧扣上级部门工作要求,全力履行职责,回应群众关切,妥善处理各类消费纠纷,有效改善消费环境,切实维护消费者合法权益。

县市场监督管理局积极探索基层消费维权体系建设新路径,通过多元调解,化解消费纠纷。在万达广场、南街碳水王国、高速服务区等消费纠纷多发区域建立消费维权服务站,推动经营者与消费者有效沟通,将纠纷化解在基层。同时督促商家主动履责,自主调处纠纷,融入“社会共治”。借助共享法庭,用“一根网线、一个平台”连接法院、消保委和消费者,实现纠纷在线调解、网上立案诉

讼。目前,已建成1347家放心消费单元、7个放心消费集聚区、36个消费维权服务站。

县市场监督管理局通过梳理消费投诉热点,聚焦房地产、培训、旅游服务等重点行业,推进合同专项治理执法行动。线上依托“浙江合同在线”平台抽查备案合同,线下针对高风险企业加强监督执法,坚决打击利用合同格式条款侵害消费者权益的违法行为。去年以来,累计审查合同31份,发放行政建议书14份,约谈整改问题格式条款69条,立案8起。

节日消费在全年消费市场中占据重要地位。县市场监督管理局在春节、

“五一”、国庆期间开展“假日乐享·消费护航”专项行动,围绕食品药品安全、特种设备安全、市场价格秩序等重点领域,严厉打击各类违法违规行为,营造“放心消费”的节日市场环境。全年共办结各类案件453件,其中大要案60件,典型案例省级2例、市级1例。

针对消费市场重点产品,县市场监督管理局组织人员编制监督抽查计划,以抽查结果为导向,实施质量责任生产流通双向追查,严厉打击生产流通领域产品违法行为。全年共完成县级监督抽检计划448批次,其中生产领域155批次,合格率98.71%;流通领域293批次,合格率92.49%。

全县消费维权投诉举报分析

2024年,县市场监督管理局在维护消费者权益上持续发力,通过12345转办、全国12315互联网平台、消费者来电来访等渠道,共受理各类举报、投诉、咨询3757件,为消费者挽回经济损失23.8万元,切实守牢民众“钱袋子”。

全年消费投诉举报主要呈现食品安全关注度居高不下、质量类投诉举报日益突出、职业索赔现象扰乱市场、投诉渠道多元化趋势显著等特点。

食品安全领域一直以来是消费者关注的焦点。全年共受理食品安全类消费投诉796件,在总投诉量中占比29.57%,为投诉热点首位;食品安全类举报240

件,占总举报的25.13%,同为举报热点之首。投诉举报内容主要集中在食品过期变质、生产环境不卫生、食品标签标识不合规等方面。食品安全直接关系到消费者身体健康,需持续加强监管力度,筑牢食品安全防线,切实保障消费者合法权益。

质量类投诉共计685件,占总投诉量的25.44%,已连续多年成为投诉热点;质量类举报159件,占总举报的16.65%,为第二大举报热点。质量问题涉及行业众多,涵盖食品餐饮、服装鞋帽、家具用品、装修建材、美容美发等领域,其中服装鞋帽类投诉最为突出,其次是家用电器及家居用品,体现出我县消费市场质量类问题

仍主要集中于传统行业。

疑似非法牟利的职业索赔投诉举报数量呈上升趋势,且呈现出职业化、组织化、流程化和专业化等特点。此类行为不仅严重干扰商家正常经营,还造成行政资源和司法资源的大量浪费,不利于市场秩序的稳定发展。

随着互联网技术的发展,投诉渠道除传统电话、书信投诉外,网络平台、移动端APP等新兴投诉举报平台的使用频率逐年攀升。仅全国12315平台在2024年就受理有关我县的投诉举报1737件。多元化的投诉渠道,为消费者提供了更多便利,使其能够更高效地维护自身合法权益。



无理由退货,新规来啦!

近日,推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》(GB/T 44904—2024)发布,将于2025年5月1日起正式实施。该标准规定了售后服务无理由退货的退货条件、退货流程、服务监督与评价等内容,适用于采用非现场销售及现场销售方式购买商品的无理由退货服务。

国家标准

《售后服务 无理由退货服务规范》(GB/T 44904—2024) 推荐性国家标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口,于2024年10月26日批准发布,将于2025年5月1日正式实施。

基本要求

非现场销售经营者,应向消费者提供七日无理由退货服务。现场销售经营者,应按承诺内容或双方约定向消费者提供无理由退货服务。

经营者要求

- 非现场销售经营者:应建立退货商品检验和处理程序,不应擅自扩大不适用无理由退货的商品范围,对不适用无理由退货的商品应以显著方式进行标注,提示消费者在购买时进行确认。
- 现场销售经营者:应确定承诺无理由退货的商品范围、退货有效期、退货方式、退货流程等,在营业场所醒目位置进行展示,并主动告知消费者。
- 网络交易平台提供者:与平台上的经营者订立协议,明确双方七日无理由退货的权利、义务和责任;建立、完善退货规则及消费者权益保护有关制度;建立消费纠纷和消费维权自律制度。
- 退货工作人员:岗前培训;熟悉退货制度;熟悉无理由退货范围、商品完好性判定、退货时限和流程等事宜;及时受理或拒绝退货。

退货条件

A 商品范围

- 非现场销售
 - 不适用七日无理由退货的非现场销售商品:
 - 消费者定作的商品
 - 鲜活易腐的商品
 - 交付的报纸、期刊
 - 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品
 - 其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品
 - 消费者在购买时确认,可不适用七日无理由退货规定的非现场销售商品:
 - 拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或拆封后易导致商品品质发生改变的商品
 - 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品
 - 销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品
 - 相关商品退货另有规定的,从其规定。
- 现场销售:经营者作出无理由退货承诺的,应明确适用于无理由退货的商品范围。相关商品退货另有规定的,从其规定。

B 商品完好性

- 非现场销售
 - 以下情形属于商品完好:
 - 商品能保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的;
 - 消费者基于查验需要而打开商品包装,或为确认商品的品质、功能而进行合理的调试而不影响商品原有品质、功能和外观的;
 - 以下情形属于商品完好性不好:
 - 食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品:必要的一次性密封包装被损坏;
 - 电子产品类:进行未经授权的维修、改动、破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹;
 - 服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类:商标标识被破坏、标识被剪,商品受污、受损。
- 现场销售:通过现场销售方式购买的商品,经营者承诺无理由退货的,应按照承诺内容判定商品完好性。经营者与消费者另有约定的,应符合相关法规,从其约定。

C 退货时限

销售方式	退货时限	承诺/双方共同协商约定
非现场销售	七日内	承诺/双方共同协商约定
现场销售	起算时间	签收商品之日
其他	交付商品之日	交付商品之日
其他	约定期限高于七日的,从其承诺或约定	/

需经营者另行安装的商品,有效期自商品安装完成之日起计算。

退货流程

```
graph TD; A[申请退货] --> B[受理]; B --> C{审核}; C -- 不符合 --> D[不予受理退货,并告知原因]; C -- 符合 --> E[办理退货退款];
```