

我市公布“2024年度消费维权十大典型案例”



请扫一扫
二维码关注
“柳报维权
哥”，加入维
权大家庭。

○全媒体记者 李书厚
通讯员 刘昀

3月12日，我市举行2025年纪念“3·15”国际消费者权益日新闻发布会，通报2024年柳州市消费者权益保护工作情况，并公布了“2024年度柳州市消费维权十大典型案例”。具体如下——

一、吴某乾生产、销售含地塞米松假药公益诉讼案

2023年10月9日，柳州市市场监督管理局联合公安机关对吴某乾租用的柳江区一居民楼进行检查，查获成品及正在分装的“铁皮石斛养生粉”“牛大力粉”一批，DEXONE（中文译名：地塞米松）、维生素B₂等原料两箱。经对现场发现的10个品种进行抽样送检，9个样品检出地塞米松，认定上述产品为“非药品冒充药品”的假药，遂将案件移交公安机关。

去年经审理，柳江区人民法院作出判决：吴某乾违反国家药品管理法规的行为，除应受到刑事处罚外，还应依法承担销售含地塞米松假药价款十倍的赔偿金的民事责任，判决附带民事公益诉讼被告人吴某乾生产、销售假药赔偿金1206920元。

案例评析：

近年来，人们的健康养生意识提升，偏爱服用中药等调理身体，一些不法分子抓住消费者心理，在中药中添加西药，夸大药品功效，诱骗消费者高价购买，获取非法利益，不仅干扰消费者的疾病治疗、危害身体健康，还妨害和扰乱药品经营管理和正常市场秩序。广大消费者切勿迷信商家的“纯中药成分”等虚假宣传，应当通过正规渠道采购药品，保障用药安全。

二、柳南区蔡某照拒绝履行合同案

2024年3月，柳州市消委会接到消费者投诉，其于2018年12月31日在柳南区新时代商业港（红星美凯龙家居商场）蔡某照经营的家具店支付1990元购买了一张木床，因新房没有装修好，2020年到店告知延期送货；2022年其发现红星美凯龙家居商场已撤场，该家具店也不知去向；2023年联系上该家具店原导购员及老板蔡某照，两人均称在商场撤场时已按供货合同送货完毕，对其提出的送货或退款要求置之不理。

经核查，蔡某照侵犯了消费者的财产权，且消极应对投诉和消委会调解。柳州市消委会决定支持消费者起诉。蔡某照在事实与证据面前，提出愿意调解，向



新闻发布会现场。

消费者当场致歉并支付货款、资金占用利息及诉讼费共2800元，双方达成和解。

案例评析：

消费者购买商品时，要注意保留交易价格、商品促销等购买信息或聊天信息，如在网上交易，也可从电商平台截屏保留相关信息作为证据。购买后遇到消费纠纷，首先要和商家积极沟通，并保留相关的证据。如沟通后仍不能解决问题，可向商家所在地的市场监管部门进行举报投诉，也可向法院提起诉讼，保障自己的合法权益。

三、鱼峰区慕伦雅美容院闭店不退预付款案

2022年3月至6月期间，多名消费者到鱼峰区慕伦雅美容院办理储值型会员卡，后该美容院关门。经查实，该美容院经营者覃某珍于2022年5月14日将该美容院协议转让，几天后注销该美容院营业执照，但均未告知消费者。46名消费者委托律师事务所调查、收集、梳理证据材料，于2024年向鱼峰区人民法院提起诉讼。

经审理，鱼峰区人民法院判决：在鱼峰区慕伦雅美容院被注销，其民事主体的民事权利能力归于消灭的情况下，覃某珍作为个体经营者需以个人财产承担该美容院的债务。根据《中华人民共和国民法典》的相关规定，覃某珍向46名消费者归还会员卡余额共计54134元。

案例评析：

近年来，预付式消费火爆的同时也带来不少乱象，不良商家收取预付款后跑路、办卡容易退费难退费慢、消费者维权难度大等成为预付式消费领域的突出问题，既损害了消费者合法权益，

也扰乱了正常的市场秩序。本案以诉讼方式解决服务合同纠纷，帮助群体消费者成功维护合法权益，为此类纠纷提供了解决方案。

四、融安县卖萌小镇游乐场不退小额余额被罚案

2024年7月5日，融安县市场监管局接到消费者投诉称，其在融安县卖萌小镇游乐场充值100元，消费后余10元，商家拒绝退现金，只同意兑换游戏币。

经查实，该游乐场在经营场所设置写有“此卡一经办理，概不退换”“再次充值需整数（一百、两百或三百）”“卡里不够15元只能拿卡取币不能补差价”等的告示牌，在经营过程中收取消费者预付款，未签订书面合同约定服务内容、退款方式等事项。当事人上述行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》相关规定，融安县市场监管局责令其立即改正违法行为，并处警告和罚款2000元的行政处罚。

案例评析：

游乐场设置“概不退换”的规定属于“霸王条款”，收取预付款却不签订书面合同，未明确服务内容、退款方式等关键事项，排除和限制了消费者权利。消费者在面对类似情况时，要积极维护自身合法权益，要求商家按照法律规定提供公平合理的消费条件；商家也应遵守法律法规，规范经营行为，避免设置不合理条款侵害消费者权益。

五、网约车司机陈某未经乘客同意搭载其他乘客案

2024年12月22日，乘客黄

某预约网约车从入住酒店到某地。网约车桂BDT33××驾驶员陈某接到黄某后，在未征得同意的情况下，搭载了其他乘客。乘客黄某认为驾驶员违规拼客，遂拨打12328进行投诉。

经查实，网约车驾驶员陈某在为乘客提供网络预约出租汽车经营服务过程中，存在未经征得乘客同意搭载其他乘客的行为，违反了《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》相关规定，柳州市交通运输局对当事人作出罚款200元的行政处罚。

案例评析：

根据有关规定，出租车拼载须“经乘客同意”。出租汽车驾驶员未经乘客同意搭载其他乘客的行为，侵犯了乘客对乘车空间和个人隐私的合理期待，侵犯了乘客的合法权益，影响乘客的乘车体验。网约车平台、出租汽车公司应加强对驾驶员的教育和监督，切实维护乘客的合法权益。

六、广西科冠生态农业科技有限公司销售货不对板的甘蔗种苗案

2024年3月，柳城县寨隆镇111户蔗农从广西科冠生态农业科技有限公司购买品种为“桂柳05136”的脱毒甘蔗种苗。寨隆镇政府工作人员核产业补贴时发现，该公司开具的销售凭据和上传录入“广西糖料蔗大数据平台”的甘蔗脱毒种苗品种却为“桂糖44”，与实际品种“桂柳05136”不符，导致蔗农每亩损失补贴差价270元，687.1亩共计损失185517元。

柳城县消委会接到投诉后，联合多部门组织投诉双方代表进行现场调解，并达成调解协议：2025年1月30日前，该公司向

111户蔗农支付甘蔗补贴差价185517元。

案例评析：

消费者如遇到类似“货不对板”的情形，要注意保留好聊天记录、付款记录、购物页面截图、促销活动宣传页面等证据，先与商家协商，如协商不成，可向市场监管部门投诉或向人民法院提起诉讼，用法律武器维护自己的合法权益，避免吃“哑巴亏”。

七、柳州市恒泰物业服务有限责任公司超幅度调整车辆停放服务费案

2024年6月11日，柳江区市场监管局接到政府热线转办称，柳江区某小区地下停车场机动车月票价格上涨50元，但物业服务未提升，请相关部门协调解决。

经查实，柳州市恒泰物业服务有限责任公司将该小区地下停车场机动车月票从原来的每月150元/辆调整到每月200元/辆，违反了《广西壮族自治区住宅物业服务收费管理工作指导意见》中“汽车月票收费标准一年内调整幅度不得超过原实际标准的10%（含）”的规定。有关部门调查后，该公司将收费标准调整为每月165元/辆，对多收取的2464元费用通过顺延续费或退款等方式退还业主。根据《中华人民共和国行政处罚法》相关规定，鉴于该公司首次违法并及时退款，违法情节轻微，柳江区市场监管局对其作出不予行政处罚决定，并对其进行教育。

案例评析：

小区停车费是一项与民生密切相关的费用。本案中，物业服务公司认识到自身错误，积极配合调查，且是首次违法并及时进行整改，市场监管部门基于包容审慎原则，对其作出不予行政处罚决定。

八、消费者诉章某信息网络买卖合同纠纷案

2023年3月23日，消费者在拼多多平台章某经营的店铺购买了两双运动鞋，实付金额420.1元。该商品宣传网页中表述为“假一赔十，官方正品”。消费者收到货后，发现鞋子有刺鼻的味道，感觉和正品鞋不太一样，遂通过品牌官方内部鉴定，鉴定结果显示两双运动鞋为假货。消费者向柳江区人民法院提起诉讼，要求章某退还货款并承担十倍惩罚性赔偿。

去年经审理，柳江区人民法院判决章某退还消费者货款420.1元，支付消费者货款十倍赔偿金4201元。

（下转06版）