

海口发布“3·15”消费维权典型案例

避开这些消费雷区
教你维权不走弯路

第44个“3·15”国际消费者权益日即将来临,3月9日,海口市市场监督管理局梳理了近年来部分行业消费投诉纠纷热点,发布了涉及教育培训、网络购物、预付消费等消费维权案例,通过案例剖析呈现纠纷化解、维权指引及法律适用,助力“放心消费在海南”深入开展。

南国都市报记者 蒙健

教育培训

培训课未上完申请退费遭拒

消费者缴纳595元,报名海口市龙华区某教育培训中心课程,因录播课保存时间短、易伤视力,剩余6次课程(价值400余元)申请退费时遭到拒绝。经海口市市场监督管理局龙华分局行政调解,商家同意退款。此案为线上教育培训退费纠纷,依据《消费者权益保护法》,消费者享有知悉服务真实情况的权利,经营者应提前告知课程形式、有效期等关键信息,完善退费流程,不得无故拒绝合理退费。市场监管部门提醒,消费者选择培训服务时,需确认机构办学资质,理性看待课程承诺,谨慎签署合同。

预付消费

母婴店擅自变更积分权益

消费者在海口市美兰区某母婴用品店办理1880元6年亲情卡,商家承诺每月20日购奶粉可享四倍积分。2026年1月后,商家却擅自改为双倍积分,消费者要求退卡退款。经美兰分局调解,商家同意退卡并退费674元。此案为预付卡履约纠纷,商家擅自变更服务权益违反《消费者权益保护法》。经营者以预付款方式提供服务,应严格按照约定履行,未履约的需按消费者要求履行约定或退回预付款。

物业代缴

物业以未缴物业费为由拒退电卡余额

海口市秀英区某小区业主向物业申请退还电卡余额800余元,物业虽同意却拖延处理,后以业主未缴纳物业费为由拒绝退费。经海口市市场监督管理局高新技术产业开发区分局调解,物业同意办理退款。本案为物业代收电费退费纠纷,业主电卡内剩余电费依法应予退还,物业截留、抵扣预存费用,或以其他纠纷为由拒绝退费,违反《物业管理条例》,侵害业主合法权益。

计量公平

水果箱填充纸张缺斤短两

消费者在海口市琼山区某水果批发市场花费140元购买一箱芒果,开箱后发现箱内填充大量纸张增重,遂要求退款。经琼山分局调解,商家退还140元并赔偿500元。分局同时启动“诉转案”程序,对商家的欺诈行为立案查处。此案为计量纠纷,商家缺斤短两属违法行为,侵害消费者公平交易权。市场监管部门提醒,消费者购买包装生鲜时,需核对称重设备合规性,核验计量过程,可通

过公平秤复称,防范商家调包、缺斤短两。

广告宣传

共享农庄宣传与实际不符

消费者在海口市秀英区某共享农庄花费175元购买门票,入园后发现商家宣传内容与实际情况多处不符,要求退款。经秀英分局调解,商家同意退款。本案为景区服务纠纷,商家虚假宣传违反《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》。部分商家通过过度修饰图片、夸大规模等方式引流,侵犯消费者知情权。提醒消费者出行前多渠道了解景区实际情况、实拍评价,避免踩坑。

食品安全

孩子食用婴幼儿饼干引发过敏

消费者在海口市龙华区某母婴连锁店花费16.8元购买婴幼儿饼干,孩子食用后出现过敏症状,联系商家退款遭拒。经龙华分局调解,商家同意退款。此案为婴幼儿食品消费纠纷,依据《消费者权益保护法》,经营者应提供符合人身安全的产品,对可能危及人身安全的商品需作出明确警示。提醒消费者选购婴幼儿食品时,通过正规渠道购买,留意配料表、过敏提示,出现不适先就医再维权。

售后服务

洗衣机质保期内出故障

消费者通过某商家小程序购买洗衣机,并额外支付费用购买4年延保服务,后期洗衣机出现滚筒与机台碰撞破裂的质量问题,要求更换新机遭拒。经海口市市场监督管理局桂林洋经济开发区分局调解,商家同意换货。本案为家电“三包”售后纠纷,洗衣机属法定“三包”商品,出现质量问题符合换货条件。经营者应严格执行“三包”规定,主动履行退换修义务,不得推诿拖延。

汽车“三包”

新车未驶出门店出现故障

在海口市美兰区某汽车4S店花费36万余元购买车辆,提车时未驶出门店即发现转向助力失效,要求退车或换车遭拒。经美兰分局调解,商家同意换车。本案为汽车交付纠纷,新车未使用即出现明显质量问题,违反《消费者权益保护法》《产品质量法》等规定,经营者应履行质量保障义务,主动承担责任,避免矛盾升级。

停车收费

新能源车辆免费时段被收费

消费者在海口市美兰区某家私城停车场停放新能源车辆21分钟,停车场公示30分钟内免费,却被收取5元停车费,消费者要求退还。经美兰分局调解,停车场负责人称出口系统故障,同意退款并道歉。本案为停车收费纠纷,停车场违反《价格法》及海口市停车收费管理细则,未按公示标准收费,侵害消费者合法权益。

海口市市场监督管理局提醒,发生消费纠纷时,消费者需收集合同、发票、支付凭证、沟通记录等相关证据,可与商家协商解决,也可通过12315、12345等渠道投诉举报。海口市场监管部门将立足职能,全力维护消费者合法权益。



屯昌枫木苦瓜迎丰收。(屯昌融媒体中心供图)

4435亩苦瓜
总产量1.7万吨

屯昌多方联动保“价”护航助农增收

南国都市报3月10日讯(记者 任桐 通讯员 蒙秀童 何发恒)春回大地,瓜香满园。3月9日,屯昌县枫木镇南吕农场的苦瓜种植基地里,丰收的喜悦扑面而来:4435亩瓜田连片成海,翠绿的瓜棚下,饱满匀称的苦瓜挂满藤蔓,农户们穿梭其间,采摘、分拣、装箱,一气呵成,一箱箱新鲜苦瓜源源不断运往各地市场……

据悉,今年,依托标准化种植技术推广与优越气候条件,枫木苦瓜实现丰收,预计总产量达1.7万吨,且优良品质获得市场广泛认可。面对上市初期的价格波动,屯昌政府、企业、市场多方联动发力,为这份“黄金瓜”筑牢保价防线,让种植户的丰收成果真正转化为增收实效,切实守住农户的“钱袋子”。

作为屯昌当地特色优势农产品,枫木苦瓜凭借口感清甜、营养丰富等特点深受消费者喜爱。今年暖冬气候为苦瓜生长提供了有利条件,上市时间较往年提前至2月中旬,产量较往年稳步提升。

“我种苦瓜30多年了,今年种了4亩,长势是近几年最好的,收成比去年多了不少!”种植户蔡女士一边分拣苦瓜,一边笑着说,优质高产让农户们满心欢喜,但春节假期叠加上市初期市场需求淡季,一度导致收购价格低迷,让大家犯了愁。

“丰产不丰收”,保“价”护航刻不容缓。屯昌县政府第一时间响应,将蔬菜价格指数保险全面推广至枫木苦瓜种植户,为市场价格波动筑起“防护网”,有效降低农户经营风险。

“我们始终保障农户收益放在首位,通过价格保险给农户吃下‘定心丸’,同时统筹协调各方资源,拓宽销售渠道。”枫木镇农业服务中心副主任张正敏介绍,政府牵头联动本地企业、菜篮子公司、电商直播平台、商超及外地客商,构建起“多渠道、广覆盖”的产销对接网络,全方位破解销售难题。

政企同心,助农有力。本地企业主动扛起社会责任,深入田间地头开展爱心收购,“我们是本地企业,理应助力家乡农产品销售,目前已经收购了五六千斤苦瓜,后续还会根据市场需求持续跟进。”一家助农企业的员工王先生说。

此外,随着枫木苦瓜高产期临近,市场供需关系逐步优化,广东、广西等地客商也纷纷慕名而来,批量采购优质枫木苦瓜,推动收购价格稳步回升至每斤1元以上,有效缓解了种植户的销售压力。

据初步统计,截至目前,在各方合力助推下,枫木苦瓜已累计销售约1000吨。据悉,3月中旬将迎来集中高产期,大量优质苦瓜将批量上市。相关部门呼吁,希望更多爱心企业、商超平台及广大消费者关注枫木苦瓜,积极参与助农采购,让这份来自田间的优质农产品走进更多家庭的餐桌。