



宁波市消保委发布 2023年消费维权 十大典型案例

在“3·15”国际消费者权益保护日到来之际，宁波市消保委联合委员单位发布了2023年消费维权十大典型案例，共同维护消费者合法权益和良好的市场环境。



案例1 宁波首例“退一赔三”集体诉讼胜诉 9位消费者获得惩罚性赔偿

2022年2月，消费者反映2021年8月在余姚某商业广场一楼品牌名表店支付2700元购买的阿玛尼手表，于2021年10月、2022年1月通过第三方机构鉴定为假货，要求商家赔偿未果。

余姚市消保委工作人员委托阿玛尼手表商标所有权人进行鉴定，结果判定为假货。

消保委认为，经营者租借商场柜台，公然售卖假冒品牌手表，必须承担“退一赔三”赔偿责任。但商家拒不承认售假行为，并提供了一份虚假的品牌授权书。

消保委果断终止调解，支持消费者起诉。工作人员根据现场调取的付款记录，主动联系到8位同样购买了类似手表的消费者，共9位消费者作为起诉方，以消保委名义聘请公益律师代理此案，向余姚市人民法院提起集体诉讼。

2023年5月，法院经审理作出“退一赔三”的判决，支持了消保委意见，涉案商家向9位消费者退货退款，并支付惩罚性赔偿金共计102996元。与此同时，案件线索移送至市场监管部门，涉案商家被立案处罚，处以罚款12万元。

案例2 两部门联合执法调解 消费者获退17万元

2023年5月，鄞州区市场监管局新城市场监管所接到群众投诉举报，在医疗美容消费中存在纠纷，涉案金额高达25万元。

接到报案后，新城市监所会同鄞州区卫生健康局卫生监督所执法人员，联合开展案件查处与纠纷协调工作。执法人员核实机构、人员资质，检查产品来源、仪器使用情况以及人员执业状况后认为，该医美机构在销售产品及提供服务过程中存在夸大宣传效果、合同约定不明确等经营不规范问题，要求商家限期整改。由于机构实际经营者不在宁波，执法人员多次通过电话沟通，最终双方达成和解，医美机构向消费者退款17万元。

案例3 事故车辆处理需谨慎 车辆托修修理赔要正规

2023年12月，车主张女士因汽车发生事故将车送至宁波某维修厂维修。保险公司定损后赔付6000元，商家要求定损至8000元，最终三方协商

不下，未经过保险流程进行定损维修。完成维修后，商家在事先未告知价格的情况下，向车主收取右前大灯1980元、前引擎盖1600元修理费，车主认为价格偏高，对此并不认可，要求交通部门介入协调处理。

宁波市鄞州区公路与运输管理中心了解情况后，协调当事双方以正规保险理赔流程为依据进行处理，经过最终沟通后，车主支付6000元作为维修费用。

案例4 美容院未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展医疗美容服务

2022年1月，余姚的赵女士抱着祛痘的想法来到某美容院充值15000元消费卡，陆续做了一年的刷酸、MTS（微针）及其他生活美容项目后，脸上的痘痘不仅没有祛除，反而更加严重。赵女士和美容院多次协商无果后，在网上发现该美容院开展的刷酸、MTS（微针）等项目属于医疗美容项目，遂于2023年8月向12345投诉举报，要求处理。

余姚市卫生健康局接报后，对投诉举报内容进行核查，最终认定该美容院存在未取得《医疗机构执业许可证》擅自开展医疗美容服务的违法行为，后依据相关规定，对该美容院处以罚款50000元的行政处罚。美容院将赵女士充值的15000元悉数退还。

案例5 田某与旅行社解除合同纠纷案

2023年9月，田某等2人报名参加宁波某旅行社的“法瑞意12日游”出境旅游，计划9月27日出发，田某支付2人团费共计5万余元。旅行社为代办签证之需，告知田某一行应于9月14日去上海签证中心办理指纹采集手续。当天，田某回复旅行社，因同行朋友身体不适无法前往上海采集指纹，同时提出取消此次旅行。旅行社提醒田某，此时终止旅游合同损失较大，希望谨慎决定。但田某坚持要求终止合同，并提出全额退款。双方无法达成一致，田某投诉求助。

宁波市文化市场行政执法队接诉后，组织双方现场调解，通过多轮沟通调解，最终达成和解。

鉴于田某解除合同应承担的实际发生费用已经高于合同约定比例扣除的必要费用数额，旅行社同意减免田某等2人的境外导游服务费，即在扣除实际发生且无法退回费用后，将剩余款项3万余元退给游客。

案例6 宁波海关从进口渠道查获侵犯商标权车辆配件

2023年3月，青岛某供应链有限公司以一般贸易方式向宁波海关申报进口一批品名为美甲剪、牛皮革等货物。宁波海关发现，该批货物由越南启运进口，但其中车辆配件的品牌多为日本知名品牌，不过质量低劣。经综合分析，为侵权货物的嫌疑很大。

查验关员立即启动知识产权保护程序，宁波海关及时联系权利人确权。相关国际知名品牌确认该批货物侵权并申请海关保护。经清点，9个品牌的11种曲轴瓦、分离轴承等车辆配件共计2579件。宁波海关经审理和调查后，作出没收加罚款的行政处罚。

案例7 预约赎回未果有损失 取证厘责调解止纷争

2021年4月，崔某在某银行购买理财产品50万元。2022年4月，崔某收到理财经理的微信，通知其在手机银行上预约赎回。在赎回过程中，崔某因不擅长操作，几番尝试后误以为已经完成操作，发信息给理财经理请求核实确认。理财经理在未核实的情况下便告知崔某已操作完成。几日后，崔某的理财产品过了预约赎回期限，理财经理查询后台数据发现崔某并未完成赎回。崔某表示自己赎回的资金本用于购置房产，因理财经理的工作不负责任导致产品至第二年才能赎回，购房则需要通过借贷方式筹措资金，产生借贷利息损失1万余元，要求银行承担一半费用。

经过调解员多轮协商，崔某表示对银行的工作失误给予宽容。最终，双方签署协议，银行给予崔某一定的人文关怀补偿，并郑重向崔某表达了歉意。

案例8 住院医疗保险规则细 续保理赔条款需认清

2023年3月，投保人张某反映，其为10岁儿子李某于2019年起在某保险公司投保一年期住院医疗保险，保额50万元。当年，因白血病发生大额医疗费用，治疗期间曾多次询问业务员，告知未超保额可以继续理赔。2021年，李某首次向保险公司申请理赔，被告知不能赔付2020年度期满90天后续治疗费。李某对此不认可。

调解员结合相关材料认为，业务员对续保要求及理赔相关约定解释不到位，考虑到投保人为宁波新市民，家庭

困难，若业务员当初不承诺可以理赔，可能放弃后续治疗。最终，经多次沟通调解，双方就后续治疗费用争议达成一致意见。

案例9 宁波市检察院推进整治不规范使用“生鲜灯”现象

2022年8月，宁海县检察院联合宁海县人大启动“人大+检察”农产品质量安全专题监督，经实地走访发现，部分农贸市场肉类交易摊位使用显色指数低的红暖“生鲜灯”，可能会误导消费者。宁海县检察院经请示宁波市检察院，并在人大监督支持下启动行政公益诉讼诉前程序，对不规范使用“生鲜灯”问题进行全面调查核实，并于2022年12月22日发出全国首份督促规范使用“生鲜灯”的检察建议。

在总结宁海县检察院办案经验基础上，全市检察机关共发出检察建议及磋商意见书10份。在检察机关推动下，2023年7月底，宁波市市场监管局在全市部署开展规范销售生鲜食用农产品照明专项整治。目前，全市271家农贸市场、670家大中型商超、2053家生鲜店铺均已完成整改，排查问题照明器具5365个，累计更换“生鲜灯”1.4万余盏。

案例10 御嘉坊养生馆诱导高额消费 消费者获退款15.5万元

2023年春节前，邱女士来到高新区市场监管分局，称其在高新区扬帆路宝龙广场御嘉坊养生馆被骗了20多万元。

2021年10月，邱女士首次在该养生馆支付1200元购买了足疗项目。后续服务时，商家先是不断提醒邱女士身体存有胃不好、肝肾脾虚、血液循环不畅、静脉曲张等各种病患，接着以搞活动为由，建议其支付了3838元做“背部三焦”。从这以后，商家引导邱女士做各种按摩服务，购买商家生产的药物，前后共花费28万元左右。后来，邱女士意识到自己被骗，多次找商家退款未果。

据了解，该店铺在两年间多次转让，涉及4名经营负责人，各负责人相互推诿，都不肯承担责任。为了尽量达成调解，高新区市场监管分局专门成立了事件专项小组，多次对该养生馆现场检查，并多次约谈最后一任负责人，传唤其作笔录调查真相。最终达成15.5万元的退款协议，为邱女士挽回了55%的损失。

记者 毛雷君 通讯员 龚颖