

案例 1

健身房老板“跑路”失联 多元调解助消费者止损

佛山市高明区一健身房突然关门停业,负责人失联,200余名消费者近50万元预付款面临“打水漂”,纷纷向当地消委会求助。面对人数众多的情况,高明区消委会迅速联合区市场监管局开展核查,主动对接商家所在商圈物业管理方和人民法院、人社等部门,形成联动合力。经逐一联系了解消费者诉求,消委会提出“协助转课+支持起诉”的多元化解方案。一方面,消委会走访区内健身商家,为消费者沟通协调转课,成功促成2家健身房无偿接收百余名消费者,挽回损失近30万元;另一方面,消委会通过帮助消费者撰写民事起诉状、收集证据、参与庭审等方式,支持40余名消费者提起诉讼。最终,在各部门协同努力下,这起群体性消费纠纷得到有效化解。

案例 2

35万元养老钱被“坑” 消委会调解追回大部分损失

中山一养生保健馆以“100元2次泡脚按摩”超低价为诱饵,将73岁的陈女士吸引到店体验。其间,工作人员使用不知名仪器为其“检测身体”,虚构其患有“医院无法检出的严重疾病”,甚至以“不治疗只剩两三年寿命”等话术制造恐慌,诱导陈女士接受所谓的治疗。随后,商家通过虚构的“肺部吸血”“拔血罐”等诊疗项目,在短短数月累计向消费者收费35万余元,几乎耗尽消费者毕生积蓄,使其身心受损。陈女士子女发现后要求退款遭拒,遂向中山市消委会投诉。消委会接诉后立即开展实地调查,核实消费事实耐心调解,向商家严明相关法律法规,同时对商家进行严肃的警告批评。最终商家与消费者达成和解,退还陈女士26万元。

案例 3

理财15年收益“缩水” “背对背”调解成功索赔

陈女士、谢女士于2010年在某银行支行购买了理财保险,当时理财经理承诺“最低收益10.76万元”,并将书面单张作为合同的一部分交给了两位消费者。然而15年后保险赎回期限届满,消费者却发现实际收益远低于承诺,更棘手的是当时的经办人已离世,相关支行也已撤销,调查极为困难。广州市消委会接诉后多次组织银行、保险公司进行约谈和调解。通过仔细查询发现,保险公司存档的合同中并未包含带有收益承诺的页面,而消费者手中的合同却有正常的回执签收记录。面对僵局消委会组织三方进行“背对背”调解,分别与各方沟通,最终促成银行与保险公司达成共识,共同对消费者进行补偿,为二人挽回损失合计近10万元。

案例 4

拔牙正畸反受伤 跨境调解获赔12.6万元

在澳门上学的小陈因牙齿不美观,2023年前往当地一家口腔门诊部就诊。在医生建议下,他接受了拔掉4颗健康牙齿做全口隐形正畸的方案,累计支付26800元。然而在后续的两年数十次复诊中,不仅主治医生更换了三名,正畸效果也远未达预期,并反复出现缺牙间隙牙槽骨凹陷、牙齿松动等口腔问题,导致咬合进食受阻、面部对称性受影响。两年间消费者频繁请假往返澳粤复诊,身心和学业受严重影响,无奈之下向珠海市消委会投诉。接诉后珠海市消委会由领导牵头调解,详细梳理经过、仔细核对证据并多次与涉事门诊部沟通协调释法,最终门诊部退还全部治疗费并赔偿损失合计12.6万元。

案例 5

机构结业不退费 消委会“撑腰”诉讼追回10万元

2024年起,肇庆市消委会陆续接到近40名消费者集中投诉,反映本地两家关联健身机构擅自结业,拒不退还消费者私教课、年卡等剩余预付费用,涉案金额合计超25万元。经核查,该两家健身机构存在同一核心股东及关联经营情形,消费者分散维权难度较大,陷入维权困境。消委会受理投诉后,立即启动支持诉讼工作机制,针对债权受让人林某所涉系列案件统筹整合维权资源,组建专项工作组,逐一联络消费者,归集核验各类证据、提取会员未使用课时数据,完善证据链。同时选派维权律师担任诉讼代理人,组织案情沟通会、解读法律法规,与法院多次沟通协调,跟进案件审理。两起案件法院依法判决商家向债权受让人返还预付费用10万余元。

广东发布十大消费维权典型案例

黄金变现暗藏熔金套路

全媒体记者许接英 通讯员粤消宣

3月14日,广东省消委会2026年3·15信息通报会在广州举行。记者从会上获悉,2025年,全省各级消委会共接待消费者来访和咨询约11.12万人次,处理消费者投诉102.88万件,其中受理并调解结案65.68万件,为消费者挽回经济损失约4.48亿元。

投诉热点难点包括黄金首饰消费,以盲盒、潮玩、集卡等为代表的“情绪价值”消费,演唱会、旅游、观影等体验式消费,网约车、汽车租赁等出行服务消费以及涉老消费等。会上还发布了2025年度广东十大消费维权典型案例。

案例 6

网购金饰收到空盒 溯源调查锁定商家过错

消费者在电商平台购买首饰,付款后商家显示发货并上传物流单号。然而消费者收货时却发现包裹异常轻便,拆开后盒里除了一张证书,并无购买的产品。消费者随即联系商家要求退款,却被对方以“包裹已签收、无法核实”为由拒绝,且直接关闭沟通渠道。无奈之下,消费者向汕尾市海丰县消委会投诉。消委会接诉后迅速开展调查,一方面核查物流信息,另一方面调取快递公司证明,确认该包裹实际重量与所购首饰的重量相差悬殊,且商家无法提供有效发货凭证,存在发货异常的重大嫌疑。调解初期,商家态度消极,辩称是“系统操作失误”导致物流单号异常。消委会随即约谈电商平台,调取后台相关数据,最终锁定商家存在主观过错,并责令其限期整改。在确凿的证据面前,商家承认自身过错,同意全额退还货款。

案例 7

“首违不罚”仍被扣款 霸王条款侵犯消费者权益

消费者陈先生因出行需求,与汕头一租车商行签订租赁合同,租赁一辆小型新能源汽车,租金170元、押金300元。合同中注明,消费者需遵守交通法规,违章造成的责任及损失由其自行承担,但未明确违章处理特殊情形及押金扣费细则。租赁当日,消费者因临时停车被交警查处违停,但因其为年度首次交通违法,交警仅作出首违警告,未予罚款或扣分。然而,还车后,租车商行却以占用了车辆的“首违不罚”机会为由,从押金中扣除200元作为补偿。消费者认为不合理遂向汕头南澳县消委会投诉。经消委会调解,明确指出商家此举缺乏法律依据,最终租车商行同意返还扣除的押金。

案例 8

销售员弄丢证件致补贴“泡汤” 商家需赔偿

2025年,惠州实施汽车以旧换新政策,黄先生在一4S店购买新车后,将其名下二手车的报废事宜全权委托该店的销售人员办理,并按其要求请假返回老家配合手续办理。然而,该销售不慎遗失了车辆登记证书,导致消费者无法申报以旧换新补贴,连报废车辆残值也未能收回。消费者认为损失系销售履职不当所致,故向4S店索赔。4S店却以“代办系销售与客户私下约定,未写入书面合同”以及店内有“口头协议无效”的提示为由,拒绝承担责任。消费者向惠州市消委会投诉后,消委会启动联动调解机制,邀请市汽车流通协会参与,核实政策要求与双方证据,厘清法律边界后,向商家阐明,店内的单方提示不能免除其因员工过失而产生的法定责任。最终4S店同意提供服务补偿并协助追索报废残值。

案例 9

黄金变现暗藏熔金套路 依法调解守护消费公平

2025年以来,黄金价格持续走高,消费者植女士通过短视频平台,联系到一家宣称“高价上门回收黄金”的店铺。交易过程中,商家使用了所谓的“熔金检测”套路,一番操作后,消费者10.4克黄金“蒸发”消失,造成直接经济损失7644元。消费者察觉上当后,立即向云浮云城区消费者权益保障中心求助。工作人员仔细核实其聊天记录、交易凭证、金饰购买票据及熔金前后对比照片等证据,初步确认商家存在欺诈行为。进一步调查发现,这家号称“全国连锁”的商家,实质为无固定经营场所的流动商贩,不仅拒绝提供营业执照,其使用的回收工具也无法进行检验。经消委会严肃批评,商家最终承认短斤缺两行为,并同意向植女士退还经济损失。

案例 10

未经同意擅用客户瑜伽照 侵犯肖像权道歉并赔偿

消费者黄女士在瑜伽机构上私教课时,发现该机构未经她本人允许,将其在课堂练习时的个人照片,在未做面部遮挡处理的情况下,擅自用于线上销售平台团购商业宣传。消费者认为此举已超出教学合理使用范围,侵害了其肖像权与隐私权。在与商家协商无果后,消费者向江门市消委会投诉。消委会受理后迅速核实情况,商家承认确实未经同意使用消费者照片用于商业推广,并表示已下架相关侵权宣传内容。调解过程中,消委会明确指出,商家行为已构成对消费者人格权的侵害,使用学员影像用于商业宣传须遵循“知情同意”原则。最终商家向黄女士公开赔礼道歉,补偿精神损失费100元,并退还剩余课程费6900元。

