

乌兰察布市市场监督管理局2023年消费维权典型案例

案例一：给预付消费套上“紧箍咒”，为消费者吃下定心丸

【案情简介】

2023年8月30日，乌兰察布市消费者权益保护服务中心接到消费者董先生的投诉，称其于2021年7月19日在市某游泳馆花费500元办理一张游泳年卡，共30次，受疫情影响，一直未去办理开卡手续。2023年7月份，董先生想去该游泳馆游泳时，被告知卡片没有激活且已经到期。董先生与其协商未果后，向市场局投诉，希望游泳馆办理退费或者延期重新激活卡片。

【处理过程及结果】

根据董先生反映的情况，乌兰察布市消保中心人员立即前往该游泳馆展开调查。游泳馆负责人表示董先生在办理游泳卡时曾告知其需在有效期内使用完，过期不办理延期，且此卡有效期为一年，疫情期间虽存在闭馆问题，但其他消费者都已正常延期，董先生未在规定时间内办理延期，遂以此为抗辩事由，不再为董先生提供续费服务。消保中心人员根据相关法律的规定，为商家解读并普及预付消费相关法律知识，游泳馆了解其违法行为后，同意为董先生办理退费服务，最终该投诉事件得到圆满解决。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条【预付款后未履约的责任】经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。以及《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第十九条“记名卡不得设有有效期；不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务”的规定。本案中，游泳馆提供一年有效期的预付卡是不符合法律规定的，其已事先告知不得作为抗辩事由。因此，应当按照法律规定提供激活服务，或者按照未按约定提供服务，履行约定或者退回预付款。

现如今，预付式消费因其便捷、优惠、快速回笼经营资金等原因吸引了众多消费者，但其背后隐藏的服务“缩水”、霸王条款、卷款跑路、充值容易退款难等问题却频频发生，预防商家念歪预付消费这本“经”，关键在于多措并举，形成监管合力。监管部门需不断完善监管体系，探索多样化的处罚手段，加大对违规者的惩处力度，让守信者畅通无阻，让失信者寸步难行；行业协会也需进一步明确行业规范，如更严格的准入门槛、更权威的资格认证、更严厉的黑名单制度等，自觉营造风清气正的行业环境；更重要的是消费者个人进行预付式消费时，应结合自身需求、经济能力、消费习惯等因素适度理性消费，避免一次性高额充值；缴费前要与企业签订书面协议，明确权利义务，重点关注预付卡的金额、功能、适用范围、有效期限、退款条件、违约责任等细节，特别是终止服务、转让限制等内容，对商家的口头承诺应要求写入协议；在每次消费后及时索取票据，留存相关交易记录、支付凭证、沟通记录、书面合同等证据，同时定期核实个人消费记录、剩余服务次数、账户余额等信息。如发生纠纷，可以先与商家进行协商，协商无果或商家拒绝协商的情况下，消费者可以通过电话12315（消费者投诉热线）或12315的官方网站进行投诉。

案例二：定制商品非盾牌，违约依然要赔偿

【案情简介】

2023年4月10日，兴和县消费者协会接到消费者张女士的投诉，称其于2022年4月在兴和县某橱柜门店定制衣柜、橱柜，共计消费15000元。同年7月份出现变色情况，认为该家具存在质量问题，联系商家处理，商家表示变色为反光所致，建议消费者观察几天，但观察后问题依然存在，消费者多次联系商家要求退赔，但商家以衣橱为定制家具等各种理由进行推诿，拒不退赔，于是向兴和县消费者协会寻求帮助。

【处理过程及结果】

兴和县消费者协会在接到消费者投诉后，立即展开核查，经现场查验确认，消费者所定制的家具有实际质量和样品表明的质量不符，商家涉嫌虚假宣传。经消协工作人员讲解法律、法规，多次耐心与商家协商后，在消协的调解下，双方达成一致协议，商家同意给消费者更换家具并负责重新安装，该消费纠纷得到圆满的解决，消费者非常满意。

【案例评析】

根据中国国家标准化管理委员会发布的《家具售后服务要求》规定，家具产品实行“谁销售谁负责”的三包原则，并对家具产品的售后服务三包期限作了明确的规定，其中木作家具三包期限为1年。标准中所规定的产品可能出现的“严重质量问题”，除了不符合强制性

标准的要求外，“严重影响外观和使用的严重缺陷”也属于质量问题。本案中，家具变色属于存在明显的外观缺陷，因此经营者应按照国家三包售后服务要求履行维修责任。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”；第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”；第二十四条“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”的相关规定，本案中消费者符合法律规定的请求更换的情形，商家应承担相应的责任。

消保中心也在此提醒广大消费者：定制家具不能成为商家的“保护伞”，存在质量问题，消费者要勇于维权。同时，在定制家具时要注意：

一、仔细查验，不留隐患。产品交付、安装后，要仔细查验样式、颜色、材质等是否与约定、设计图相符，是否有相关质量检验证明、零部件是否缺损、板材是否开裂。

二、留存证据，及时维权。购买后切记要主动向商家索取购物小票、收据、发票等购物凭证，并妥善保管，在发生定制家具纠纷时，要与商家进行协商，协商不成的，按照法律赋予的维权途径，及时向市场监管局、消保委等部门投诉、举报，勇敢维权。

案例三：房屋装修遇踩坑，消保调解助维权

【案情简介】

2023年4月，丰镇市消保中心收到消费者投诉，称其于2022年9月与某装修公司签署《新居装修订单》和《装饰工程施工合同》。2023年4月份，消费者入住新居后，发现卫生间和厨房墙面砌砖空鼓并脱落，随即电话联系装修公司，公司指派专人进行了查看，但一直未实际解决问题，多次协商无果后，消费者投诉至12315平台，请求帮助维权。

【处理过程及结果】

消保中心接到投诉后，第一时间与装修公司取得联系，核实投诉事项相关情况。在进一步调查核实后，证实消费者所言属实，经多次调解，双方达成一致协议。经营者负责免费维修，并免除消费者所欠工程款2700元。消费者对此表示满意。

【案例评析】

根据《消费者权益保护法》第二十四条规定：“经营者提供的商品和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。”本案中经营者提供的装修服务没有达到双方合同约定的质量要求，应当按照法律规定承担相应的责任。

在此，丰镇市消保中心提醒广大消费者，在装修新居时，要特别注重查看装修公司的资质和口碑。要多走访几家装修公司，货比三家。同时，要严格仔细阅读装修合同，要特别注意条款内容，对装修公司列明的装修事项，逐一对照检查，避免随意的增项，防止装修公司乱收费；装修合同签订后，证实材料质量是关键，无论是消费者自己购买原材料还是家装公司提供，作为消费者一定要选择三无产品（无厂名、厂址、产品名称），此外，要及时检查验收原材料的品牌名称、质量等重要信息是否与所选材料样品一致。最后，消费者在家装过程中，凡是购买的材料都要向商家索取票据。必须要商家出具所销售的商品名称、规格、型号、价格等销售单，并加盖公章。如发生纠纷，及时提供证据以便合理维权。

案例四：莫让预付卡成为“圈钱卡”，让预付消费更安心

【案情简介】

2023年4月23日，化德县市场监督管理局接到多名消费者投诉，称其在某快餐店化德分店以预付卡形式预存100-300元不等金额后该店面关闭，自己预存的金额无法再继续消费，也无法退款，请求我局帮助维权。

【处理过程结果】

化德县市场监督管理局执法人员接到投诉后，立即对该快餐店化德分店展开调查，发现该店已关闭，与法人取得联系后，该法人称因个人原因无法继续营业。我局根据相关法律规定，责令当事人退回多名消费者预收款及相应利息与必要费用，经执法人员严厉批评教育后，商家意识到自己的违法行为并委托他人立即处理该店退费的后续事项，现该案已处理完毕，消费者的合法权益得到了维护。

【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十二条第二款“经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预收

款，并应当承担预收款的利息以及消费者为此支付的必要合理费用。经营者按照约定提供部分商品或者服务的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，剩余部分予以退款并承担退款部分的利息和消费者为此支付的必要合理费用。”的规定，本案中经营者因个人原因不能按要求履行预付合同，应当承担相应的责任。

近年来，预付式消费火热，其对消费者来说往往价格优惠，可省去每次结算的麻烦，体验感更好，对商家来说，一次性预收顾客的资金，意味着锁定了未来一段时间的客户，看似“双赢”的背后，却隐藏着潜在的风险。现实中，预付消费“卡壳”现象时常发生，办卡后退卡难、退款慢，甚至关门歇业不在少数，莫让“预付卡”成为“圈钱卡”，除监管部门的重拳出击外，消费者也要有良好的消费维权意识。

一要谨慎选择商家。尽量选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况稳定的商家进行消费，对一些经营规模较小、开业时间较短甚至尚未正式营业的商家应慎重选择。

二要理性充值消费。商家的办卡策略通常是先期储值越多，优惠力度越大。消费者要认清自己是否真正需要此类服务，按自己的实际需求理性消费。对于数额较大的预付卡消费，更要提高警惕，理性购买，以免商家停业走人，携款潜逃导致损失。

三要签订书面合同。办卡务必要签订书面合同或协议，消费者必须清楚了解消费卡的使用范围、期限、功能、退款条件、违约责任等相关条款，事先约定好双方的权利与义务。在签订合同过程中，如若发现存在不公平条款，要及时提出疑义并纠正。

四要保存发票证据。办理预付卡后，一定要保存好发票、合同协议和消费凭证，最好留存商家促销相关证据材料，一旦发生问题便于向有关行政主管部门申诉，为日后可能产生的消费争议提供证据依据。

五要积极主动维权。办理预付卡后如果发现商家经营情况异常，无故不提供服务、发生消费纠纷等情况，应及时向市场监管、商务等部门投诉，可根据相关证据追索相应赔偿。如果商家突然关门并且无法联系，涉嫌诈骗的，应及时向公安部门报案，要主动拿起法律武器保护自己合法权益。

案例五：“免费”套路要谨慎，“馅饼”“陷阱”要区分

【案情简介】

2023年5月6日，家住商都县七台镇的李老汉等三名老年人到消保中心求助，称5月2日他们被电话邀请到某电器城开业，免费送礼品。在开会过程中，商家现场演示，宣传推销某品牌的平板学习机。每台价格2800元，三人每人购买一台。买回家后发现效果不像推销时所宣传的那样，自己又不会使用，想退货发现联系不上销售员，拨打售后电话也没有人接听，找不到商家和销售员，特向商都县消保中心求助。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后，商都县消保中心与辖区市场监管所工作人员立即开展调查核实工作。通过李老汉等人提供的销售商联系电话和购买产品的相关票据，查询该公司经营场所及联系方式，经过多次联系，组织双方调解后，最终，该公司同意为3名老人办理退货，并于5月11日退还每人2800元，共计8400元退款。李老汉等人非常满意，并诚恳感谢工作人员。

【案件评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况”；第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或服务的质量和用法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。”第四十五条“消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。”本案中商家涉嫌虚假宣传欺骗老人，且未按规定提供相应的售后服务，应当承担相应的责任。

在此，消保中心提醒广大消费者要警惕免费送礼、免费旅游、免费培训等打着“免费”旗号的各种促销活动，天下没有免费的午餐，消费者要学会识别“套路”。辨别“馅饼”和“陷阱”，不要轻信各种场所内“热心”的推销员。现实中，免费体验、免费试用、消费返利、会议营销、养生讲座等方式往往与诱导欺骗相伴，消费者要提升辨识商品真伪的能力和维权

意识。特别在购买产品或接受相关服务时，应当选择正规商家、正规途径购买，并主动索要发票，妥善保留购买小票，保存在线交易记录等必要的凭证，为后续可能的维权提供有力证据。

案例六：赠品免费≠免责，造成损害仍需赔偿

【案情简介】

2023年5月10日，消费者陈先生在某汽车店代购了一台凯美瑞汽车，汽车店同时赠送了免费贴膜服务。6月初，陈先生洗完车后去店里贴膜，事后却发现原本完好的车顶出现了坑洼。陈先生随即向汽车店反映，要求汽车店将车辆恢复原状，但汽车店负责人拒不承认是恢复贴膜才使车辆顶部受损，且表示赠与产品不承担相应责任。陈先生多次与汽车店协调无果后，不得已将其投诉至消保中心，希望能出面调解、助其维权。

【处理过程及结果】

丰镇市消保工作人员接到投诉后，于2023年6月16日来到被诉方汽车店的经营现场，经调查，陈先生反映的情况属实，消保中心工作人员依据相关法律规定，对该汽车店进行了普法宣传及批评教育。经调解，该汽车店负责人现场拨打陈先生的电话，双方在电话中沟通协商并达成一致协议：该汽车店免费对消费者陈先生车辆顶部的坑洼部分进行处理。当日下午，消费者反馈称已经处理好车辆顶部的坑洼问题，没有其他诉求，并对消保中心的工作表示满意和感谢。

【案例评析】

《消费者权益保护法》第二十六条第二款“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易”；第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求”；第五十二条“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损失等，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”

本案中，虽然汽车店为消费者提供的是免费贴膜服务，但其是指定地点就指定的商品达到一定的消费总额时，才获得的赠品，与一般的赠与不同，应当属于附义务的赠与，在附义务的限度内承担与出卖人相同的责任；且从保护消费者权益的角度来讲，获取真实价位的商品是消费者不可侵犯的权利，即使是附赠品，也应当具备合格、合等级、合约定的品质，根据第二十六条规定，即便商家以“赠送商品概不退换”“赠送商品不三包”等搪塞消费者，但因其属于单方面的霸王条款，限制了消费者一方的合法权益，并不受法律保护，商家不得以赠送为由提供不合格产品或者假冒的产品，出现质量问题时，消费者同样有权向经营者或服务提供者要求赔偿或者承担修理、恢复原状等的责任。

在此，也提醒广大消费者，附赠商品视同销售商品，赠品具有免费的特性，但不能成为免责的理由，商家所谓的赠与与一般的赠与不同，消费者只有根据商家要求，在指定地点就指定的商品达到一定的消费总额时，才能获得赠与的商品。因此商家的一赠与是附义务的，而不是无偿的，当赠品有质量问题的，商家依然负有承担退换货或赔偿的责任。同时，在购买商品或接受服务时，消费者要注意保留证明所购商品和赠品的凭证、宣传单据、购物小票、发票等，作为事后维权的依据。如遇经营者推卸责任的情形，消费者可以随时拿起法律武器捍卫自身的合法权益。

案例七：自己权益要维护，敢于和霸王条款说不

【案情简介】

2023年7月4日，化德县市场监督管理局开展衣食住行“铁拳”专项整治行动。在检查化德县七号镇某加油站时发现该加油站摆放的3桶潍柴新能源商用车车用尿素溶液（柴油发动机氮氧化物还原剂），净含量10kg；3桶更高端的车用尿素可兰素智蓝优+车用尿素溶液，净含量10kg；11桶中国石化多效防冻液发动机冷却液（FD-2B-40-109℃）均未标明标价；此外，该站西侧加油机旁立柱上张贴的宣传画右下角印有“最终解释权归本加油站所有”；印制的中联石油便民站VIP会员卡背面印有“此卡最终解释权归本加油站所有”。

【处理过程及结果】

根据《中华人民共和国价格法》第十三条第一款的规定和《合同行政监督管理办法》第八条第（七）项的规定，认定当事人存在“经营者未对所售商品明码标价”以及“不得利用格式条款等方式减轻或者免除自身责任”的行为。工作人员依据《中华人民共和国价格法》

第四十二条的规定以及《合同行政监督管理办法》第十八条的规定，结合当地消费水平，责令限期改正，并分别给予两项违法行为为罚款各1000元的处罚，合计罚款2000元。

【案例评析】

市场监管部门提醒消费者，一旦在消费过程中遇到商家出现“特价商品，概不退换；未在规定时期内支付尾款预付订金，不予退还；买一赠一，对赠品不实行三包；本店拥有本次活动的最终解释权。”等各类霸王条款以及未明码标价等情况，消费者可以根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定，采取与经营者协商和解；请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；拨打12315向有关行政部门投诉；根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；向人民法院提起诉讼等多种方式维护自己的权益。

案例八：药品过期危害大，妥善处理保大家

【案情简介】

2023年7月26日化德县市场监管综合行政执法大队接到12345热线转办下来投诉举报，有群众反映化德县廉租三期小区卫生室销售过期药品。我局执法人员于当日下午前往化德县廉租三期小区卫生室展开调查。现场检查发现经营场所药房内存在超过有效期的药品：（1）“福炳堂”小柴胡颗粒，批准文号：国药准字Z20054063，规格：每袋装10克，生产日期：2021.06.21，有效期至202305，生产批号：21060239，共计9盒；（2）“奥立妥”奥硝唑氯化钠注射液，批准文号：国药准字H20040325，100mL，奥硝唑0.5g与氯化钠0.9g，产品批号：B210319—1，生产日期2021.03.31有效期至2023.02，共计3瓶；（3）“大宁堂”麝香牛黄丸，国药准字Z14021106，规格：每丸重3克，2丸装，生产日期：20200507，产品批号：200503，有效期至202304，共计3盒；（4）“华意”维生素B1注射液，国药准字H42021510，规格：2mL，0.1g，10支每盒，产品批号：20212015，生产日期20210208，有效期至202301，共计8支；（5）“宏远药业”注射用奥美拉唑钠，每支40mg，每盒10支，产品批号：19090503，生产日期2019年09月05日，有效期至2021年08月，共计2支。执法人员现场对超过有效期的药品进行了扣押，提取了相关资料。

【处理过程及结果】

因当事人存在销售超过有效期药品（劣药）的行为，该行为违反了《中华人民共和国药品管理法》第九十八条第一款、第三款第（五）项：“禁止生产（包括配制，下同）、销售、使用假药、劣药。有下列情形之一的，为劣药：（五）超过有效期的药品”的规定，构成销售劣药的违法行为。依据《中华人民共和国药品管理法》第一百一十七条第一款“生产、销售劣药的，没收违法所得、销售的药品和违法所得，并处违法所得一倍以上十倍以下的罚款；违法生产、批发的药品货值金额不足十万元的，按十万元计算，违法零售的药品货值金额不足一万元的，按一万元计算；情节严重的，责令停产停业整顿直至吊销药品经营许可证或者医疗机构制剂许可证”的规定，应当责令当事人改正，给予相应罚款的行政处罚。但考虑到当事人在案件调查取证过程中态度诚恳，积极主动配合，能充分认识到自身存在的问题，且当事人涉案财物较少，其身体状况、经济条件较差，在陈述申辩期间提供了残疾人证以及本人和妻子任果花的住院病案、诊断报告等。因此，依据《内蒙古自治区药品监督管理局行政处罚裁量标准（试行）》第十三条“适用减轻处罚的，不能减轻至免于行政处罚，罚款倍数或金额不得低于法定裁量幅度最低倍数或金额的10%；只规定罚款上限的，在法定上限的5%—10%范围内确定”以及第十七条第（三）（四）项：“当事人有下列情形之一的，可以依法从轻行政处罚；当事人有下列情形之一，并且没有造成危害后果的，可以依法减轻行政处罚；（三）及时采取纠正措施；（四）积极配合药品监管部门调查，如实供述违法事实并主动提供证据材料的”的规定，结合当事人提出的陈述申辩请求，经化德县市场监督管理局领导集体讨论合议，一致决定对当事人作出减轻处罚的行政处罚结果。即责令当事人改正上述违法行为，并没收违法销售的药品，没收违法所得10元、罚款2000元，共计20010元。

【案例评析】

药品的使用行为并不局限于使用到临床患者的身体，而是包括药品的购进、验收、储存、养护、调配、直至用于人体的全部过程。过期药品的药效不稳定，使用过期药品不仅不能发挥药效、治疗疾病，甚至会延误病情，导致病情加剧。如果过期药品发生变质，会引起不良反应，严重时甚至可能危及生命安全。药品安全关系人民群众的生命安全和身体健康，经营者须及时区分放置或销毁处理过期药品，以免危害公众生命健康。本案是市场监管部门从严查处使用劣药的典型案例，是认真贯彻落实中央有关药品安全“四个最严”要求的具体体现，通过严格的监管和执法，以守牢药品安全底线，维护药品监管秩序，切实保障人民群众的合法权益。

案例九：提供服务要合约，侵犯知情权须担责

【案情简介】

2023年9月，消费者石女士购买了一部华为手机，价值8900元。2023年11月，手机出现无信号的情况，石女士便将手机交给销售商维修，销售商在未征得消费者石女士同意的情况下更换了手机的主板和电池。石女士得知后，要求销售商换回原来的主板和电池，双方协商无果。消费者石女士投诉到丰镇市消费者权益保护服务中心（以下简称消保中心），请求给予维权。

【处理结果】

接到消费者投诉后，丰镇市消保中心工作人员就消费者石女士投诉问题，组织商家和消费者进行现场调解。消费者石女士称：自己的手机并未被摔过，但经常出现无信号的状况，石女士遂前往商家进行售后维修，维修过程中，商家未经消费者石女士同意，擅自更换消费者手机的主板和电池，而更换电池与手机无信号根本无关。商家辩称：在售后维修过程中，商家发现主板有故障致使手机无信号，更换主板属于正常的维修服务，至于更换电池是维修人员的个人行为。消费者石女士不认同商家的意见，表示主板和电池属于手机的主要部件，更换必须事先征得机主的同意，否则就是侵犯了消费者的知情权。经工作人员现场调解，商家答应为消费者折旧退还人民币7500元。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利”；第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”《家电维修服务行业管理办法》第七条规定“家电维修经营者在提供维修服务前应当向消费者明确告知维修方案及需注意和配合的事项，尊重消费者选择。”第九条“家电维修经营者和从业人员应恪守职业道德，不得有下列行为：（三）虚报故障部件，故意更换性能正常的部件。”

现实中，手机出现各类故障需要维修的情况时有发生，而手机维修作为一项较为专业的服务，可能涉及到手机元件的拆分等，一般消费者很难真正获得对称的信息，一些不良商家会趁机谋取不法利益。本案中，商家在为消费者石女士提供售后服务的过程中，私自更换无故障部件显然与约定服务不符，不仅侵犯了消费者的知情权，而且侵犯了消费者的财产权。在此情况下，消费者石女士有权要求商家恢复原状、退还货款或赔偿损失。

消协在此提醒广大消费者，在手机过保修期出现人为故障需付费维修时，最好选择信誉较好的第三方手机维修部门，尤其要关注以下几点：第一，看售后地址是否正规，是否持有有效的执照；第二，谨防维修人员下套，诱导更换配件，从而产生高额维修费用；第三，留意维修过程是否有监控录像，以便在偷拆手机零件或以劣质配件更换原装配件及时取得维权证据；第四，提前问清故障产生的原因及解决方案。

案例十：谨防商品“货不对板”，多方了解是关键

【案情简介】

2023年11月13日，商都县消保中心接到消费者投诉，称她于11月11日在商都县海生电脑城以2980元的价格购买了名为“磐磐”牌的平板学习电脑。当时商家称这是“双十一”的优惠价，原价为3980元。消费者在购买后发现该产品说明书与产品不符，为此消费者向商家提出退货被拒绝，遂求助商都县消保中心帮助维权。

【处理结果】

受理投诉后，我中心立即联系商家有关负责人了解，了解相关情况，发现商家售出的平板学习电脑包装中的产品说明书上所介绍的产品与销售的产品并非同一型号。随后组织双方进行调解。根据消费者的诉求，经调解双方最终达成协议，商家同意退还消费者购买商品价款2980元。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”（下转第四版）