



“扫码骑行”出意外 预订客房遇洪灾

河北省消保委公布 2025 年度全省消费者权益保护典型案例

□本报记者 李惺

日前,河北省消保委公布了 2025 年度全省消费者权益保护典型案例,以此提醒消费者,在进行消费时要擦亮眼睛,识别各种营销套路与陷阱。

案例一

“扫码骑行”出意外 “免责条款”不免责

齐女士的儿子(18周岁)在骑行某公司运营的助力车时,因车辆问题发生单方交通事故,致其面部着地、牙齿脱落,先后在多家医院诊疗。商谈赔偿问题时,该公司以《保险合同》中约定的“非通过本人实名账户扫码结算,骑行过程中发生的意外事故不在保障范围”为由,拒绝承担赔偿责任。

【案例评析】

本案争议焦点在于保险的免责条款,即“非通过本人实名账户扫码结算,骑行过程中发生的意外事故不在保障范围”是否公平合理。该规定对非通过本人实名账户扫码结算的骑行者区别对待,实质是将此类骑行者排除在消费者行列之外。根据《消费者权益保护法》第二条规定,“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。只要是合法取得使用,即为适格消费者,其权益就受到消法的保护。”本案保险条款排除消费者的求偿权,免除经营者的赔偿责任,属于无效格式条款。

经调解,保险公司按合同约定全额赔付齐女士 5000 元整,运营公司承担剩余医疗费 14000 余元,本案民事赔偿部分圆满办结。

案例二

预订客房遇洪灾 格式条款难成立

消费者关某通过某网络平台预订了承德某酒店管理有限公司的客房,计划自 2025 年 7 月 26 日起住宿 2 天,并全额预付了房款 4480 元。2025 年 7 月 25 日,酒店所在地区连续暴雨,发生严重洪水灾害,导致当地交通中断,景区关闭,政府发布安全预警提示。关某立即通过平台联系酒店,提出因突发洪灾无法如期入住,要求解除住宿合同并全额退款。但商家以预订页面已注明“预付款项不予退款”、房间已预留会产生损失为由,拒绝关某的退款请求。

【案例评析】

根据《民法典》第五百六十三条第一款规定,“有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(一)因不可抗力致使不能实现合同目的……”因连日暴雨,引发洪灾,道路中断,景区关闭,当地政府已发布安全预警提示,上述一系列状况导致消费者无法前往预订宾馆入住,无法实现合同目的,宾馆应按消费者提议解除合同,并退还预交房费。

经调解,酒店认识到自身的错误,同意为消费者关某全额退款 4480 元。

案例三

保险条款存争议 依法调解护权益

贾女士投保了某保险公司一份“家庭财产保险”,保险期限 1 年(2024 年 3 月 20 日至 2025 年 3 月 19 日)。同年 11 月和 12 月,贾女士家中多处暖气漏水,室内部分物品泡水。贾女士第一时间拨打理赔电话报险,理赔员到现场勘验确认后,告知贾女士有的暖气漏水快,属于理赔范围,有的暖气漏水慢,不在理赔范围内。贾女士 3 次拨打保险公司投诉电话,该公司始终消极应付,拒绝赔付。

【案例评析】

依据《中华人民共和国保险法》第三十条规定,“采用保险人提供的格式条款订立的保险合同,保险人与投保人、被保险人或者受益人对合同条款有争议的,应当按照通常理解予以解释。对合同条款有两种以上解释的,人民法院或者仲裁机构应当作出有利于被保险人和受益人的解释。”当双方对保险合同中附加管道破裂及水渍保险条款理解有差异时,应当作出有利于消费者的解释进行调解。

经调解,保险公司最终向消费者贾女士支付赔偿金 3000 元。消费者贾女士表示满意,同意和解。

案例四

教练离职惹纠纷 预付钱款终退回

消费者王女士购买了某健身公司教练的专属瑜伽课

程。王女士多次询问教练执教时间,店长王某当面承诺“至少教一年”。基于此项重要承诺,加之“多买优惠”的促销,王女士改变按月购课的做法,分两次支付了总计 11250 元,购得 45 节课程。同年 7 月教练离职,王女士要求退还剩余的 27 节课时费(价值 6750 元)。健身公司提出按 300 元/节原价扣除已上课时费用(实际购买价 250 元/节),并收取违约金,同时反复劝说王女士不要退费,拖延退费进程。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,“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,应当按照消费者的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。”本案中健身公司对教练长期执教的承诺,是影响消费者购买决策的关键因素,健身公司未能确保教练执教至约定期限,构成违约。

经过多轮沟通协商,双方均表现出和解诚意,各自作出让步,健身公司退款 6000 元。

案例五

音乐节致伤 主办方有责

消费者贾女士的儿子(未成年)在某公司举办的音乐节现场,被演出歌手抛投的礼品击中左眼,导致眼部红肿流血。现场急救人员未做专业检查即告知“无碍”,主办方仅补偿门票一张,未进一步处置。贾女士发现孩子伤情较重,随即送医检查,诊断为眉骨外力受伤。事后贾女士与主办方协商赔偿及致歉事宜未果,遂向消保委投诉,要求主办方承担检查治疗费用、赔偿损失、书面致歉,并保留后续伤情追责权利。

【案例评析】

根据《民法典》第一千一百九十八条规定,“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。”本案中,主办方未有效管控艺人抛投物品的危险行为,事发后未及时妥善处置,未尽到安全保障义务,应承担相应责任。

经多轮调解,双方达成和解:主办方退还门票款 368 元,赔付医疗检查费、营养费等共计约 2223.71 元;主办方及涉事艺人所在公司向未成年人当面致歉;如孩子左眼出现本次事故相关隐性伤害,三年内贾女士有权继续追责。

案例六

重复计费失公允 依规调解还民利

消费者张先生花费 3.4 万元在某品牌全屋定制店定制了衣柜、橱柜等家具。12 月安装完毕后,消费者查看报价明细单,发现 6 处柜体侧面见光板在已经单独收费的情况下,其厚度又计算在柜体宽度之中,按照柜体单价重复收费,涉及金额 1000 余元。消费者与商家多次交涉,均未解决。

【案例评析】

根据《消费者权益保护法》第十条规定,“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”

经调解,双方达成和解,商家退还多收费用。

案例七

网购榴莲引群诉 推脱责任不可取

2025 年 5 月中旬至 6 月初短短半个月时间,接到消费者针对某科技有限公司的投诉 500 余起,反映该公司通过电商平台售卖的榴莲出现生包、坏果等质量问题,以及重量与承诺不符等计量问题。

【案例评析】

根据《消费者权益保护法》第十条规定,“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”本案中,经营者销售的榴莲存在产品质量和计量问题,侵犯了消费者公平交易权。

经调解,该公司拿出了切实可行的补偿方案,派专人负责处理投诉,竭尽所能为消费者解决诉求。同时,派工作人员前往云南货仓地监督产品质量。截至目前,已解决消费者投诉 300 余起,满意率达到 98%,为消费者挽回经济损失约 4.5 万元。

案例八

维修方案未同意 擅自施工难免责

消费者薛先生因家用汽车右侧 A 柱外皮出现锈蚀,将车辆送至某汽车贸易有限公司售后服务店检修。该店向薛先生告知了大致的维修方案后,便对锈蚀部位进行了切割更换。因 A 柱直接关系到车辆安全性能,薛先生对商家未提前告知维修细节及可能产生的影响表示强烈不满。结合二手车市场行情,薛先生认为 A 柱经切割修复后,车辆残值可能贬值 8000 元至 10000 元,遂向该品牌售后服务店提出损失弥补诉求,双方协商未果。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》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真实情况的权利。对于汽车维修这类可能对商品价值、核心性能产生重大影响的服务,经营者更应秉持审慎原则,在服务实施前,将维修方案、技术手段、潜在风险、对商品价值及性能的影响等关键信息清晰、全面地告知消费者,由消费者自主作出选择。”本案中,售后服务店在未征得消费者同意、未履行告知义务的情况下,擅自实施“切割更换”这一不可逆的维修行为,侵犯薛先生的知情权与自主选择权。

最终,双方达成和解协议:一是售后服务店为薛先生的车辆更换双侧 A 柱外皮;二是售后服务店一次性向薛先生支付补偿款人民币 2000 元;三是售后服务店出具书面承诺,对本次修复部位提供 10 年质保,质保期自修复完成之日起计算。

案例九

婚宴定金起纠纷 商家违约须担责

2025 年 6 月,消费者李先生在某酒店预订了 10 月 3 日的婚宴大厅,交付定金两万元。7 月,消费者被告知酒店因为准备装修不能承接其婚宴。消费者要求酒店双倍返还定金。酒店仅退还定金,未进行赔偿。

【案例评析】

依据《民法典》第五百八十七条规定,“债务人履行债务的,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定金。”酒店方收取消费者定金后,因准备装修无法为消费者提供服务,致使婚宴服务合同无法实现,构成违约,应当双倍返还定金。

经调解,消费者同意接受酒店 5000 元的赔偿,属于消费者的自由处置权,有助于双方达成和解。

案例十

按键松动有异响 依法调解换新机

消费者刘先生在某手机专卖店购买了一部售价 14500 元的新手机,到家后发现指纹按键松动、屏幕内部存在异响,次日前往店铺要求更换同款式、同价位新机。店长予以拒绝,要求消费者前往售后进行检测。经售后检测,工作人员给出手机正常、无性能故障的结论。

【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。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”本案中,消费者购机当日即发现指纹键松动、屏幕异响,商品存在明显瑕疵。因此,消费者提出换货诉求,应予支持。

最终,该店同意为刘先生更换一部同款式、同价位合格手机。