

# 3·15 特别报道

04、05

## 2025年桂林消费维权经典案例出炉

# 避坑指南在手 安心消费无忧

“3·15”国际消费者权益日将至，守护消费公平、筑牢维权防线再次成为关注焦点。近日，本报联合桂林市消费者协会梳理出2025年桂林的十大消费维权典型案例，剖析纠纷症结、明晰维权要点，引导消费者增强维权意识，避开消费陷阱，依法维护自身合法权益。

### (一) 充电遇火情?经营者需担责

**关键词:**安全保障义务

**案例回顾:**

2025年7月，消费者王先生驾驶某品牌电动汽车在恭城瑶族自治县一家汽车美容店所属的充电桩扫码充电。充电过程中，充电桩电箱突然起火，导致消费者产生一定财产损失。事发后，消费者向12315平台投诉，要求商家承担相应责任。经市场监管部门调查核实，该充电桩充电桩为露天经营，此次起火系降雨导致电路短路所致，与消费者财产损失之间存在直接因果关系。经调解，商家承担980元拖车费，约定若车辆检测出与起火相关损坏，维修费用由其承担。后续车辆检测无受损，商家拆除了问题充电桩。

**消费提示:**

对消费者而言，使用公共充电桩前要检查设施状态，避开恶劣天气，事故后留存现场证据并及时投诉；对经营者而言，需定期检修设施，露天经营要做好防雨防短路等措施，建立巡查制度，事故后积极配合调查协商。一旦发生消费纠纷，经营者应积极配合监管部门调查，主动与消费者协商解决，切实保障消费者合法权益。

### (二) 二手车货不对板?商家侵权退全款

**关键词:**虚假宣传

**案例回顾:**

2025年4月，潘先生花6.98万元在灵川县某二手车店购买一辆二手车，商家宣称该车“仅更换过前保险杠，且做过两面喷漆”。提车后，潘先生对车辆进行细致检查发现，实际车况与店家宣传严重不符：该车除了更换前保险杠外，还更换了前引擎盖、前挡风玻璃、水箱及前翼子板，前大灯存在明显维修痕迹，车身另有六个面进行过重新喷漆，与宣传的“仅两面喷漆”差距较大。潘先生提出退车，商家虽同意但要扣9800元违约金。后潘先生投诉到市消协，消协工作人员多次联系二手车店进行沟通，明确其虚假宣传行为，最终商家同意全额退还消费者购车费用。

**消费提示:**

消费者购买二手车最好委托专业机构检测车况，勿轻信商家口头宣传；购买时双方应签订合同明确车况、提车条件等条款；遇侵权先协商，协商不成可向消协或监管部门投诉。消费者还要注意留存宣传资料、交易凭证等关键证据。

### (三) 报考服务落空?全额退还报名费

**关键词:**教育服务违约

**案例回顾:**

2024年11月，钟女士向武汉某教育公司缴纳2000元，公司承诺为其代理桂林某高校专升本连读招生报考相关事宜。双方约定2025年3月完成报名。2025年2月，钟女士查询发现无报名记录且报名已截止。面对消费者质疑，商家却推诿责任。市消协联动广告发布平台调解，明确商家责任，最终商家全额退还2000元报名费。

**消费提示:**

消费者选择教育服务机构时，务必警惕“名师授课”

“包过保录”“快速拿证”等夸大或承诺性话术，主动核实机构的营业执照、办学资质等核心信息，必要时可通过教育主管部门、市场监管部门查询机构备案及信用情况，同时核实机构往期办学成果的真实性。报名时必须与机构签订书面服务合同，明确约定服务内容、培训周期、费用标准、退费条件及违约责任等关键条款，拒绝签订含有“概不退款”等排除消费者主要权利的格式条款。同时，消费者还应妥善保管缴费凭证、合同文本、沟通记录等相关证据，以便发生纠纷时依法维权。

### (四) 门票促销出故障?失误改正继续履约

**关键词:**促销信息失误

**案例回顾:**

2025年11月，桂林某景区官宣“双十一 69.9元特价门票”，有效期至2026年11月。在约定的抢购时间，消费者却发现官宣的某平台无购票入口，部分消费者在另一平台抢到票后被自动退款，门票有效期还被改至当月月底。经查，系景区技术故障和信息录入失误所致。市监部门约谈景区，景区整改后恢复活动、更正信息，并保障门票原有效期，获多数消费者谅解。

**消费提示:**

经营主体开展促销活动时，应建立多环节审核机制，确保促销信息真实、准确、完整。若活动过程中出现技术故障、信息错误等问题，需立即启动应急方案，第一时间向消费者说明情况，并主动采取补救措施。同时，应畅通客服沟通渠道，及时回应消费者诉求，避免矛盾激化。

消费者参与各类促销活动时，应提前截图保存经营者发布的促销规则、优惠承诺、有效期等关键信息，下单后妥善留存证据材料。发生消费纠纷时应保持理性，及时与经营者协商沟通；协商无果时，可向市场监管部门、消费者协会等部门投诉举报，依法维护自身合法权益。

**老年人消费时应关注保健品虚假宣传、预付消费等问题。**  
记者张苑 摄



**↑为避免消费纠纷，消费者在购买导航服务时，应尽量避免一次性购买长期服务，并注意与经营者明确约定相关违约规则。**  
记者张苑 摄

**→市市场监督管理局工作人员向群众普及消费维权知识。**  
(桂林市市场监督管理局供图)



**→为保证露天汽车充电桩的安全，经营者需定期检修设施，做好防雨防短路措施，配备灭火器材，保障消费者权益。**  
记者张苑 摄

### (五) 电器披上“高科技外衣”?老年消费别被误导

**关键词:**老年消费

**案例回顾:**

2025年5月，桂林某电器公司向老年消费者何先生推销净水器，宣称“航天员太空使用同款”，何先生花2680元购买了该产品。在使用该净水器数日后，何先生偶然核查产品信息时发现，该净水器实际为广东某厂家生产，与商家宣称的“航天员使用同款”产品所属厂家完全不符，遂认定商家存在不实宣传行为。何先生当即联系该公司，提出退货退款要求，却遭到商家明确拒绝。因无证据，初期调解僵持。市消协联合市监部门多次普法，商家最终同意扣除680元折旧费，退还2000元并拆机回收。经工作人员介入，协议顺利履行。

**消费提示:**

老年人消费应理性甄别“权威背书”类宣传，对“航天员使用”“专家推荐”“国家认证”等宣传保持警惕，可通过政府官网、权威机构核实信息，不可盲目轻信。大额消费前，务必与家人沟通，可通过国家企业信用信息公示系统查询商家资质、信用及投诉情况。消费时应主动索要发票、收据等凭证，妥善保管说明书、宣传资料、聊天记录等维权证据。此外，子女应多关心长辈消费安全，普及防骗知识，协助处理消费纠纷，共同守护老年消费者权益。

### (六) 美容套餐无效果?格式条款不作数

**关键词:**不公平格式条款

**案例回顾:**

2025年5月，黎女士在阳朔某美容院花2400元购买护肤套餐，商家承诺“十五天见效，彻底改善肤质”。然而，黎女士支付费用后陆续接受4次护理，不仅未看到皮肤有明显改善，反而出现脸部时常发痒不适的情况。当黎女士要求退款时，却被商家以“套餐一经售出，服务已经开始，概不退款”“效果因人而异”为由直接拒绝。黎女士留存证据后向市监部门投诉。经调解，美容院扣除已消费费用，退还剩余1600元。

**消费提示:**

消费者应警惕美容行业“快速见效”等夸大宣传，要求商家书面明确服务内容、效果；购买预付式服务应注意留存付款凭证、沟通记录。值得提醒的是，商家提出的“一经售出概不退款”“最终解释权归商家所有”等条款，多为排除消费者权利的不公平格式条款，消费者可拒绝接受，若因此产生纠纷，可向市场监管部门举报，此类条款不具有法律效力。

### (七) 导航服务失效?无法履约该退费

**关键词:**汽车导航服务

**案例回顾:**

2025年2月6日，消费者关先生向桂林市消费者协会投诉，反映其2017年购入一台某品牌汽车时预交3G导航服务费至2028年。后来，因3G基站大范围拆除，其车辆的导航系统无法正常使用。关先生多次联系该品牌4S店寻求解决方案，店方明确表示无法提供升级服务，仅告知其拨打电子地图运营主体的电话进行处理。关先生多方联系均无果。市消协调查发现费用直接缴至某电子地图运营企业，经多次沟通普法后，该企业为关先生办理退费，关先生成功收到退款。

**消费提示:**

消费者在购买相关电子产品服务的时候，尽量避免一次性购买长期服务，若有需求，优先选择逐年缴纳、按周期缴纳等灵活的付费方式，降低因技术迭代、商家经营变动等因素导致服务无法履行的风险；购买服务时，应与经营者明确约定服务期限、履行标准、违约责任及无法履行时的退费规则等关键条款，并妥善保留缴费凭证、服务协议等相关证据；遇到服务无法正常履行、经营者推诿责任等权益受损情况时，要及时收集整理相关证据，向消费者协会或相关监管部门投诉，依法维护自身合法权益。



### (八) 游客购物反悔?异地维权可求助

**关键词:**旅游购物

**案例回顾:**

2025年8月，外地游客在跟团旅游时，在我市某工艺品店购买玉石，事后反悔要求退货，却因不知店铺具体地址陷入困境。我市市场监管部门通过收款信息核查到商家地址。

在推进退货退款事宜的同时，市监工作人员考虑到游客系外地人员，维权期间停留桂林存在住宿不便的实际问题，主动延伸服务维度，积极协调辖区内合作酒店为该游客解决临时住宿需求，切实减轻了游客的维权顾虑。最终，经多方约谈促成全额退款。

**消费提示:**

消费者在旅游购物时，应注意甄别商家宣传，切勿被套路话术误导，应坚守真实需求导向，不盲目购买贵重商品，避免冲动消费。另外，消费者务必索取正规收款凭证，同时记录商家完整名称、具体经营地址(门牌号等)。若无法及时确认地址，可通过拍照留存店铺环境、周边标识等信息，为后续维权提供依据。

### (九) 研学课无故停摆?违约扣费不合规

**关键词:**违约扣费

**案例回顾:**

2024年10月，唐女士花2万元为孩子报名资源县某公司10次研学活动，商家仅组织1次便停止服务。2025年6月，唐女士投诉要求退费，商家提出扣除3000元及26%税费，双方未签合同，商家也未提前告知退费规则。市监部门调解后，商家扣除1次活动费用3000元，退还17000元。

**消费提示:**

消费者在选择研学活动等付费服务时，应优先选择资质齐全、信誉良好的经营者，务必与经营者签订正式书面合同，明确约定服务内容、服务次数、行程安排、收费标准、退费规则、违约责任等关键条款，避免因口头约定模糊引发纠纷。消费者应增强证据意识，在缴费后妥善保存缴费凭证、合同文本、宣传资料、沟通记录等相关证据，这些材料是权益受损时主张权利的重要依据。

### (十) 手机维修被损坏?违规操作需赔偿

**关键词:**维修操作违规

**案例回顾:**

2025年11月初，消费者张先生因手机屏幕损坏，到市内某手机品牌售后店换屏。因维修人员操作不当导致摄像头被弄花，张先生要求免费更换原装摄像头被拒绝。双方就赔偿事宜多次协商，均未达成一致意见。市消协叠彩分会联合市监部门调查，通过监控确认商家违规操作。经调解，商家为张先生免费更换原装摄像头并全面检测手机。

**消费提示:**

消费者维修手机应优先选择品牌官方授权售后网点，或证照齐全、信誉良好、评价优质的正规维修门店，从源头降低维权风险。送修前务必与商家签订书面维修协议，明确维修项目、维修费用、更换部件的品牌及型号、质保期限等关键信息。同时，消费者要注意拍照留存手机状态凭证，取机时当场查验；还应索要并保管维修凭证、质保说明，遇到纠纷后依法维护自身合法权益。

### 记者手记

一个个消费维权案例的背后，都藏着消费者日常生活里真实的困扰。所幸的是，我市市场监管部门与市消协始终立足职责，依法维护消费者的合法权益，让不合理的条款失去效力，让推诿的商家承担起应尽的责任。

2026年全国消费维权年主题为“提升消费品质”。这不仅是对产品质量、服务水平的更高要求，更是对放心、安心、舒心消费环境的共同期盼。

“3·15”的意义，不仅在于曝光纠纷、化解矛盾，更在于传递理念、凝聚共识。愿以此次案例梳理为契机，唤醒消费者的维权意识，倒逼经营者规范经营，让监管更有力度、消费更有温度。期待“提升消费品质”的理念，能真正融入每一次消费细节，化作桂林这座城市温暖而坚实的消费底色。

记者张苑 通讯员周锦珊