

霸王条款、强制捆绑、免除“三包”……  
天津市消协发布十件典型案例

## 案例1 购货退款变“代售”

2025年5月,杨先生与老伴儿连续一个月参加“悦购家”超市举办的免费健康讲座。现场讲师推销虫草胶囊并附赠蜂蜜,承诺交款后可全额退款,相当于免费获得商品。杨先生见有人现场退款,遂购买三份虫草胶囊,共计9300元。等到申请退款时,讲师称此次不能退款,只能以“代售”形式处理,待三份商品售出后再退款。杨先生将商品留于店内,于6月17日投诉至东丽区消费者协会,要求退款。

经调查,杨先生反映情况属实。“悦购家”超市辩称无强买强卖行为,系杨先生自愿购买并同意代售。消协认为,经营者应遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则,不得以免费为诱饵诱导销售。经调解,双方达成一致,杨先生购买一份虫草胶囊,经营者退还6200元。

消协提示:老年消费者应提高防范意识,谨慎参加各类“洗脑”式免费讲座、体验、旅游等活动,避免因诱导而冲动消费。

## 案例2 一经售出概不退款

2024年12月,祁女士为孩子报名游泳课,支付1500元,但始终未上课。协商退款时,游泳馆以“售出概不退款”为由拒绝,建议其自行转课。2025年4月底,祁女士投诉至静海区消费者协会,要求解除合同并退还全款。

经核实,祁女士投诉属实。游泳馆称“开课后费用不退”,且已支付员工提成无法追回。消协认为,祁女士单方放弃课程构成违约,应承担相应责任。但游泳馆设定不公平格式条款,等于排除了消费者依法解除合同或请求退款的权利。经调解,祁女士承担300元(总费用20%)违约金,游泳馆退还1200元。

消协提示:消费者应根据自身实际需求购买预付式服务,仔细阅读合同内容,特别是违约责任条款,避免不必要的损失。

## 案例3 扫码点餐捆绑餐具费

2025年9月5日,陈女士等四人在滨海新区“遇小满赣饭菜馆”就餐,结账时发现被收取每人2元、共计8元的餐具费。陈女士认为该收费不合理,投诉至消费者协会海滨分会,要求退款。

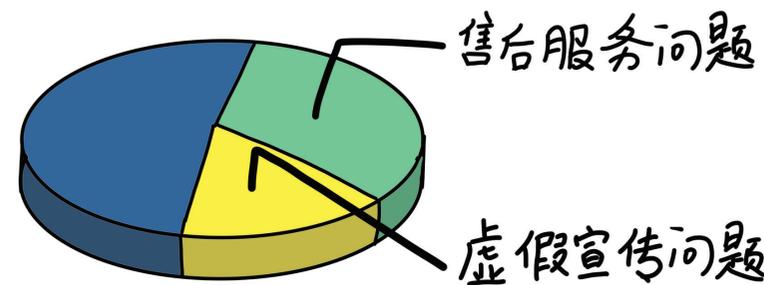
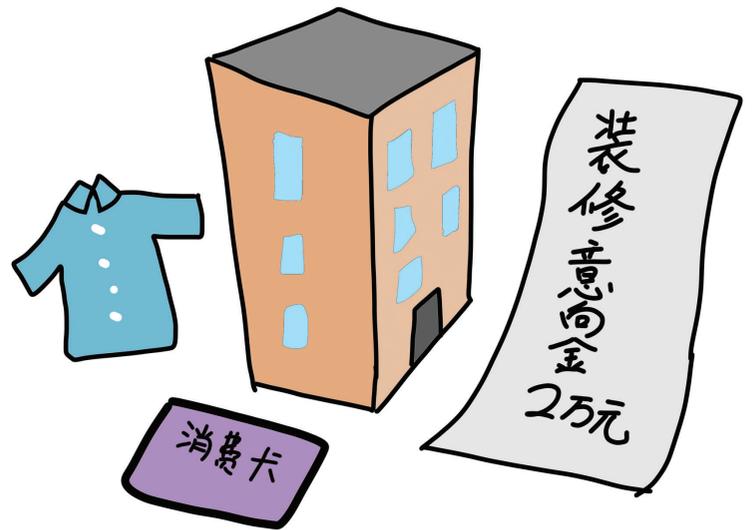
经查,菜馆为节约人工成本实行扫码点餐,系统根据就餐人数自动下单餐具。消协认为,消费者享有公平交易权和选择权,菜馆应提供免费餐具供选择。经调解,菜馆退还全部餐具费。

消协提示:经营者应将收费明细透明化,将选择权交还消费者,在点餐系统或菜单中设置“收费消毒餐具”与“免费餐具”选项,保障消费者知情权与选择权。

## 案例4 防护疏漏致儿童摔伤

2025年2月22日,李先生带6岁

天津市消费者协会最新发布的2025年消费维权数据显示,全年共受理投诉8445件,其中,售后服务问题占比26.09%,虚假宣传问题占比21.34%,两类合计占据投诉总量的近半数。为帮助消费者依法维护自身合法权益,市消协从年度投诉中梳理出典型案例,予以发布。



漫画 张亮

的孩子在静海区某温泉酒店亲子戏水区玩耍。孩子不慎滑倒,后脑磕破、多处擦伤。酒店仅同意承担医药费,以李先生看护不力为由拒绝其他赔偿。李先生于3月12日投诉至静海区消费者协会。

经联合调查,确认戏水区防滑垫铺设不均,孩子摔倒处无防滑垫。酒店提供防滑拖鞋并张贴警示标语,李先生未及时制止孩子未穿拖鞋跑跳,亦负有一定责任。经调解,酒店在承担1100元医疗费基础上,另支付护理费、交通费、康复营养费等6300元,共计7400元。

消协提示:儿童游玩时,家长应尽量到看护义务,注意人身安全,仔细阅读游玩须知,避免意外发生。

## 案例5 消费者卡费被私吞

2025年8月9日,刘女士在艾克仕健身店团购体验后,经前台安排,与会籍顾问索某某微信沟通并办理年卡,支付1580元。9月,刘女士被告知索某某私吞费用后离职,店铺已报警。店铺承诺为刘女士补卡,后又以案件未结为由拒绝她继续健身。刘女士投诉至东丽区消费者协会。

经查,刘女士在店内经前台介绍完成交易,索某某行为属职务行为,健身店应承担相应责任。经调解,健身店同意刘女士继续使用年卡。

消协提示:购买会员卡或私教课

程时,尽量使用对公账户支付,并索要正规发票或服务凭证。

## 案例6 向未成年人售卖手机

孙女士13岁的孩子未经家长同意,花费2899元在天津星游科技有限公司滨海新区第二分公司购得手机一部。孙女士要求退货遭拒,投诉至消费者协会杭州道分会。

经营者以手机已拆封为由拒绝退货。消协认为,13岁学生属限制民事行为能力人,大额消费需经监护人同意。监护人明确反对,消费行为应属无效。经调解,消费者退还手机,经营者退还2800元(扣除99元代金券)。

消协提示:经营者应慎重对待未成年人消费,大额或高风险消费须有监护人陪同或同意,避免产生纠纷。

## 案例7 在外保养免除“三包”

王先生在车辆“三包”期内因左前轮轴承故障,到广汽埃安中北4S店维修。店方以王先生在外对车辆进行过日常保养为由,拒绝“三包”维修责任。双方协商不成,王先生2025年8月15日投诉到西青区消费者协会。

经核实,王先生所述情况基本属实。消协认为,经营者不得强制指定维修点,只要车主的保养合规,“三包”责任不应免除。经调解,4S店为王先生免费更换轴承。

消协提示:汽车消费者应确保保

养合规并保留相关票据,以保障“三包”权益。

## 案例8 拒退“意向金”

2025年1月,程女士购房时被推荐天津凡本装饰工程有限公司(以下简称“凡本装饰”)的装修服务,销售员承诺交2万元装修意向金,以后不装修可随时退款。程女士签订商品房买卖合同的同时也签订了装修意向金协议,交付2万元意向金。2月份,程女士与“凡本装饰”因付款方式分歧要求退款,商家以协议约定“不予退款”为由拒绝。程女士通过“全国消协智慧315”平台投诉。

东丽区消费者协会经调查核实,销售员确实做出2万元装修意向金可随时退款的承诺。“凡本装饰”解释,意向金协议中明确约定,如未在约定时间内签订《家装宅配委托装修合同》,则视为程女士违约,“意向金作为违约金扣除,不予退还”。消协认为,程女士交纳装修意向金,是基于购房时销售员“随时退”的承诺,退意向金时被告知协议中有不予退款条款,属于诱导销售行为;意向金扣除相关条款既未在协议中显著提示,也未予说明,属于不公平格式条款。经调解,“凡本装饰”向程女士退还2万元意向金。

消协提示:交纳订金、意向金等款项前应仔细阅读协议,避免因概念混淆导致权益受损。

## 案例9 特价商品拒绝退货

2025年11月8日,王女士为老伴儿购买打折衬衫一件,付款329元,后发现衬衫左右不对称,存在质量问题。商家以“特价商品不予三包”为由拒绝更换。王女士投诉至静海区消费者协会。

经查,店内贴有“特价商品不支持退换货”告示。消协认为,“特价”只是商家的促销手段,如商品存在质量问题,消费者有权要求退换。“特价不退换”属于不合理地限制消费者主要权利。经调解,商家为王女士调换一件新衬衫。

消协提示:购买特价商品应仔细查验质量,保留购物凭证,以便维权。

## 案例10 吊牌遗失免除保修

郑先生在宁河区吾优家居装饰城购买了一套皮质沙发。保修期内出现爆皮,遂申请维修。经营者称需要沙发吊牌才能申请免费维修,郑先生因吊牌丢失,只能自费维修。2025年11月15日,郑先生投诉至宁河区消费者协会。

经营者坚称吊牌上的二维码是申请免费维修的必要凭证。消协认为,郑先生持有该沙发产品的购买收据,既能证明购买行为,也能证明仍在保修期内。经调解,经营者同意免费维修。

消协提示:经营者在制定售后服务规定时,应秉承人性化、合理化的原则,避免因僵化流程引发纠纷。

记者 张艳