

福建省消委会发布今年上半年维权典型案例

# 聚焦虚假宣传及预付式消费

近日,福建省消委会梳理今年上半年消费咨询投诉热点,发布涵盖虚假宣传、预付式消费、宠物诊疗、承诺不兑现等领域的维权典型案例,警示经营者恪守法律红线、诚信经营,并为消费者规避风险、依法维权提供指引。

## 承诺不兑现 口头约定也具约束力

**厦门刘女士购课退款难:**2023年4月,厦门消费者刘女士支付1099元向某教育科技公司购买初级社工课程,合同明确约定“考试未通过可退701元”。刘女士未通过考试后申请退款,遭商家反复推诿。2024年2月7日,经厦门市集美区消保委介入调解,商家最终退款。

**安溪高某黄金换购遭拒:**安溪消费者高某基于某珠宝店“一口价黄金日后可换克重黄金”的口头承诺,购买了一款6000元的一口价黄金饰品。当高某要求兑现时,商家以“内部规定变更”“成本差异”为由拒绝。经当地消协调解,商家同意为高某更换等值克重黄金。

**省消委会点评:**无论是书面合同约定还是口头承诺,对经营者均具有法律约束力。经营者无权以“内部规定变更”等理由拒绝履行,更不能将经营风险转嫁给消费者。消费者应核对合同条款与宣传承诺是否一致,特别是退费条件、周期等关键信息;对未写入合同的重要承诺,务必要求书面补充,并妥善保存合同、凭证等证据。

## 收费暗藏猫腻 侵犯消费者多项权利

**宁德换电租赁APP套路深:**宁德某科技公司旗下APP的包月套餐存在多重问题:扣款项目用小字体隐藏、自动续费前无提醒、扣费后仅发简短短信、退款流程冗长卡顿。消费者反映“扣款项目的小字根本发现不了,自动续费也没提醒,想退钱难上加难”。经宁德市蕉城区消委会介入,企业被要求整改,包括明示条款、优化退款流程等。

**宠物诊所收费成“糊涂账”:**一名消费者带生病的宠物猫到某动物诊所就医,仅进行了抽血化验和简单包扎,便被收取460元诊疗费。消费者质疑收费合理性,因诊所未悬挂《诊疗服务收费价目表》,兽医仅口头报价,未说明具体项目及依据,也未提供书面清单。经市场监管部门核查,该诊所被责令整改,最终向消费者退还60元(经核查部分收费不合理),并规范公示了收费价目表。

**省消委会点评:**上述行为侵犯了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。经营者提供格式条款时,必须对自动续费等重大利害关系条款进行显著提示说明,否则消费者可主张该条款无效。消费者开通服务前需仔细阅读条款,特别留意小字体、浅颜色内容;定期核查支付记录;遇异常扣费可主张解除合同并要求退款。选择宠物诊所时,应核查其《动物诊疗许可证》,确认是否公示详细《诊疗服务收费价目表》,并留存服务协议、票据、病历等材料。(福日 林智岚 吴俞萱)

## 泉州南安美林街道 扣紧“绿盈乡村”主题 多维提升人居环境



经过整治,公园变得整洁美丽。



小区开展环境整治

早报讯(通讯员邱一漫 融媒体记者林福龙 文/图)今年以来,泉州南安扎实推进城乡人居环境整治提升工作,坚持全域整治、标本兼治、长效管护,聚焦“治脏、治乱、治差”核心任务,深入开展“百人行动、城市换颜”等活动。通过集中人员、机械和时间进行穿透式整治,重点突破垃圾治理、污水管控、村容村貌等难点,压实市、镇、村三级主体责任,推动人居环境长效治理走深走实。

其中,南安市美林街道以“绿盈乡村”为题,从多维度持续提升人居环境整治工作。

生态为基,绘就生态宜居新图景。美林街道持续提升村庄“颜值”,英山村九峰山森林公园、溪口藕遇公园、金枝村文体活动中心、福溪社区龙峰广场等绿色生态项目相继建成投用,为居民增添了休

闲新去处,提升了区域整体形象。投资近千万元的溪二村人居环境提升整治工程(含地下管网、道路改造等)正加紧建设。凤凰湖公园升级改造、鱼池路口口袋公园、福溪社区民俗园改造、溪一村莲藕产业种植基地、九峰山森林公园二期、柴桥沟亲水公园等项目也在有序推进,将持续拓展民生实事覆盖面。

机制保障,夯实治理基础。街道主要领导负责人居环境提升全面工作,分管领导抓具体调度协调,不断强化责任担当,定期召开人居环境整治工作部署会,细化任务、强化落实;建立村居每月“初一、十五”大扫除、街道每月两次“建档立册”整治及“督导—整改—复查”闭环机制,常态整治杂物堆积、建筑垃圾倾倒、破损广告等问题;街道本级年投入超200万元,用于弥补第三方公司薄弱环节,并

以奖代补激励优秀村居、慰问一线环卫工人、购置环卫设施,各村居也持续投入,深入开展人居环境整治工作。

重点攻坚,提升居住品质。今年年初,街道集中20天对9个无物业小区开展两轮整治,累计出动700余人次、机械设备50余台次。今年以来,组织辖区26个小区开展“逢5”(每月5日、15日、25日)人居环境整治500余场,参与6000余人次,清理点位1000余处,小区环境显著改善。

宣传为引,同创共治共享新风尚。通过“线下+线上”多元化宣传,助力整治理念深入人心。今年以来,组织集中宣传7场次、入户宣传2万余户、LED标语滚动200余条、发放宣传物料3万余份,有效营造共治共享、共同监督的良好氛围。

## 剪纸非遗传承人 将易拉罐变成浮雕画

▲用易拉罐剪出的作品《诸事顺荔》  
郑美丽创作中

在大多数人眼中,易拉罐是不值钱的废品,但在郑美丽的手上,它是可以雕刻出各种精美图案的宝贝。近日,郑美丽的易拉罐浮雕画作品在漳州市工艺美术馆展出,集中呈现了郑美丽近年来创作的130余件易拉罐浮雕画精品。这些作品通过铝材的独特质感与剪纸排剪技法的融合,展现出灵动立体的艺术效果。

郑美丽是名军嫂,2007年开始学剪纸,是漳州市漳浦县剪纸非遗传承人、首届漳州市乡村工匠,多次参加剪纸公益活动和作品展览并获奖。

郑美丽结缘剪纸还有段小故事。2007年,郑美丽的儿子上幼儿园时,由于注意力不集中,郑美丽听从老师的建议,送他去上剪纸兴趣班。在儿子学剪纸的过程中,

有十字绣技艺功底的她也渐渐迷上了剪纸。水滴纹、锯齿纹、月牙纹……她每天和儿子一起练习,被人称作“剪妈”。

后来有人建议她尝试创新,郑美丽脑洞大开地把剪纸的纸张换成易拉罐皮。就这样,她成为漳州第一个“吃螃蟹的人”。雕刻的特色、金属的质感、剪纸的风骨、国画技法,这些看似毫不相干的元素,在郑美丽手中融为一体,成了精美的艺术品。

创作时,要先将易拉罐剖开、展平,然后在银白色的内壁上作画,接着进行剪裁、拼接、点缀色彩,让作品更加栩栩如生。她把这类作品命名为“易拉罐浮雕画”。

如今,学有所成的郑美丽在漳浦实验小学剪纸社团当剪纸老师;周末,她还为漳州华元小区的十余名退休女士传授剪纸技艺。

(厦晚 朱亚圣)