

# 预付卡不退 线上订房加价?

我省发布5个消费典型案例 教你依法维权

融媒体记者 陈云青

为进一步强化消费提示警示作用,近日,福建省消委会从第三季度全省消协系统接到的消费投诉案件中,梳理出具有典型性、代表性的5个案例,并对外发布,助力消费者提升风险识别能力与自我保护意识。

## 案例一

### 预付式消费撞上“霸王条款” 新规亮剑:“收款不退”无效

**案情简介:**消费者翁女士在厦门市同安区某瑜伽工作室购买了“宠粉卡”与“蜕变卡”两款课程套餐。其中“宠粉卡”含多节课程,翁女士已消课2节,“蜕变卡”尚未激活。后翁女士因工作调动,无法按原计划继续参与剩余课程,遂向商家提出退费申请,商家以双方签订的购买协议中,明确载明“课程售出后不予退费”条款为由,拒绝退款。双方协商无果后,翁女士随即通过消协315平台发起投诉,要求商家退还剩余58节课程的费用。经厦门市同安区消保委介入调解,最终双方达成一致协议:商家扣除20%的运营成本后,向翁女士退还4239元;翁女士则配合商家注销剩余课程。

**维权指引:**预付式消费容易出现收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”,侵害消费者权益。2025年,最高法出台司法解释,明确此类条款无效,为消费者维权提供了有力保障。消费者在消费前应审慎阅读合同条款,提前留存付款凭证等证据;遇到纠纷时,可向消费者协会或有关行政部门投诉,或通过其他法律途径进行依法维权。经营者则应主动修订合同、完善退款机制,以合规经营提升品



牌信誉,共同营造公平透明的消费环境。

## 案例二

### 会员卡规则未明示 部门调解助力追回差价

**案情简介:**消费者闫先生持某品牌直营店会员卡,在石狮市该品牌的加盟加油站加油时,因“直营店与加盟店会员卡不互通”的规定,遭拒享会员优惠,引发消费争议。经调解,涉事加油站为闫先生退还本次消费的会员差价,弥补其优惠权益,并在站内醒目位置设置LED屏,公示会员卡使用规则,同时承诺完善会员卡使用说明,以防此类纠纷再度出现。

**维权指引:**消费者在办理会员卡或使用会员服务时,应认真阅读商家制定的相关规则,明确会员权益的具体适用范围。如遇条款模糊或不明确,应及时要求经营者解释说明,并留存书面或录音记录。若因格式条款导致权益受损,可先与商家协商;协商不成,可向消费者协会或市场监管部门投诉,或依法申请仲裁、提起诉讼,维护自身合法权益。

## 案例三

### 线上订房遇“价格陷阱” 消费者依法维权获退差价

**案情简介:**2025年8月23日,消费

者通过美团平台的团购入口,以184元的价格预订了莆田市仙游县鲤城镇某酒店的客房。然而,当消费者到达酒店办理入住手续时,酒店却以“网上预订不可入住”为由拒绝接待,并要求消费者改为线下现场重新预订。线下同等房型的价格为247元,高于线上订单价格。消费者提出退还差价的要求,酒店不同意,遂投诉。经仙游县消委会调解,商家最终同意为消费者退还差价。

**维权指引:**消费者在遇到类似问题时,应注意及时保全相关证据,妥善留存订单、付款凭证等重要资料。如有必要,可先行与商家协商解决;协商不成的,可向消费者协会或市场监管部门投诉,或依法申请仲裁、提起诉讼,维护自身合法权益。

## 案例四

### 电脑功能引发争议 究竟是技术特点还是产品缺陷

**案情简介:**2021年6月,何先生在某电商平台的官方旗舰店购买了一台笔记本电脑。使用中,他发现该电脑的触摸板在特定场景下响应异常。售后部门于2022年3月和2023年7月两次为何先生更换触摸板组件,并提供使用说明、使用建议及软件支持服务。然而,何先生认为这是产品设计缺陷,要

求退货及赔偿,并于2025年7月向消协315平台投诉。厦门市湖里区消委会介入调解。该品牌方称,触摸板异常响应是“防手掌误触技术”的正常表现,符合国家质量标准和行业规范,且产品已超出法定退货期限,因此拒绝退货,但愿意继续提供技术支持。

**维权指引:**消费者在选购电子产品时,应优先选择正规渠道。购买前,可通过实体店体验、仔细阅读产品说明书等方式,确保对产品的功能和规格有清晰的了解,避免因信息不对称引发后续认知差异。同时,务必索取正规发票,并妥善保存产品说明书、宣传页面截图等相关资料。若对产品质量缺陷存在争议,可申请第三方技术鉴定,鉴定报告将成为维权的重要依据,有助于提高维权成功率。

## 案例五

### 化妆品夸大功效引投诉 消委会调解获退款

**案情简介:**2025年7月,消费者潘女士投诉称其母亲通过企业微信联系福建省某科技有限公司,购买了一款染发化妆品。商家在宣传中声称该产品不仅可以治愈毛囊炎,还能促进黑发再生。然而,潘女士的母亲在实际使用后,未能达到商家所承诺的效果。潘女士认为商家存在虚假宣传行为,遂要求商家全额退款9348元。南平市消委会接到投诉后,迅速介入展开调查与调解工作。经过积极协调,双方最终达成和解协议,该公司同意全额退还潘女士9348元。

**维权指引:**消费者在购买商品时,应增强防范意识,明确产品功能边界,不被夸大宣传误导。对于商家声称的特殊功效,消费者有权要求其提供权威机构出具的功效检测报告。同时建议通过国家药监局“化妆品监管”APP,核查产品备案信息,确认产品成分和功效宣称是否与备案内容一致,避免购买“三无”或违规宣称的产品。此外,消费者在购买时,务必保存好商家的宣传资料、沟通记录、支付凭证,并在凭证上标注购买时间、产品名称和商家信息,以便在后续维权时提供有力依据。

## 2025年电动自行车以旧换新活动即将停止实施

# 电动车市场回归常态

近日,泉州市商务局发布公告称,我市2025年电动自行车以旧换新活动即将停止实施,引发广泛关注。记者走访了解到,目前以旧换新补贴市民无法继续申请,这让一些消费者和商家都有些措手不及。

融媒体记者 张晓玲 实习生 洪韦诗

### 补贴资金“用完即止”

11月10日,泉州市商务局发布《关于即将停止实施2025年电动自行车以旧换新活动的公告》,根据泉州市消费

品以旧换新相关政策安排和专项资金使用情况,截至11月10日22点,全市电动自行车以旧换新补贴剩余可申请资金已不足50万元。本次补贴资金申请将严格遵循“先到先得、用完即止”原则,补贴资金使用完毕即停止实施2025年电动自行车以旧换新活动。

公告提醒有电动自行车以旧换新需求的消费者,购车时务必提前通过云闪付APP查看资金使用进度。已提交申请的消费者,应及时关注审核进度,如需修改或补充申请资料的,须于11月30日前完成,逾期或未按要求提交的,视为放弃补贴申请。

此前,《泉州市2025年电动自行车

以旧换新补贴实施方案》明确,自2025年1月1日起至2025年12月31日,个人消费者向泉州市参与活动商家交售报废老旧电动自行车并换购合格的电动自行车新车,可获得一次性500元补贴;交售报废老旧锂离子电池电动自行车并换购铅酸蓄电池电动自行车的消费者,额外再享200元补贴。

### 补贴取消后影响有限

走访中,多家门店表示,以旧换新补贴政策对电动车市场销量的拉动效应明显。“上个月我们门店的销量相比

去年同期增长了20%,其中80%的订单通过以旧换新成交。”销售人员小陈告诉记者,除了补贴政策的激励,新旧国标电动车的过渡也促使不少消费者进行电动车的置换与购买。

随着国补的提前结束和旧国标电动车的停止销售,预计下个月销量将有所下滑。

尽管短期销售面临压力,部分商家对本地电动车长期市场仍较乐观。“电动车是市民日常通勤、接送孩子的重要交通工具,对很多人而言是刚需产品,有实际需求的消费者仍会选择购置。”鲤城区一家门店负责人谢先生认为,补贴政策的刺激只是提前释放了部分消费需求,短期内或许会因为补贴取消导致销量受到冲击,但长期来看影响有限,后续随着老旧车辆的自然淘汰及新国标电动车的上市,市场将逐步回归常态。