

最高法发布典型案例,回应消费者权益保护领域热点问题——

消费维权,这些痛点值得关注

本报记者 魏哲哲

法治聚焦

购买的减肥产品中含有禁止添加的成分,行为如何认定?“自动续费”扣费提醒不到位,消费者能否申请退费?购买宠物“货不对板”,如何维权?最高人民法院发布消费者权益保护典型案例,聚焦食品药品消费、网络消费、新兴领域消费等方面,回应消费者权益保护领域热点问题。

食品中添加禁用成分,经营者未履行查验义务,也要承担惩罚性赔偿责任

近年来,减肥产品市场规模不断扩大。但有的厂家在减肥产品中添加禁止添加的成分,严重威胁消费者身体健康。

于某在张某经营的网店中花费2000余元购买了某款减肥食品,该食品生产企业为某保健品公司。收货后,于某发现该保健品公司多年前已被吊销营业执照,于是向公安机关报案。经鉴定,该食品成分中含有大量西布曲明,属于在食品中禁止添加的成分。于某诉至法院,请求判令张某承担十倍价款的惩罚性赔偿责任。

“根据食品安全法规定,经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者有权向经营者要求支付价款十倍的赔偿。经营者未依法履行查验义务,销售有毒、有害食品,放任损害风险的发生,应当认定为经营明知不符合食品安全标准的食品。”审理法院认为,张某销售不符合食品安全标准的减肥食品,于某主张惩罚性赔偿责任,应予支持。

老年人消费者权益保护也是司法的着力点。实践中,部分经营者虚假宣传,夸大产品功效,诱导老年人消费,侵害老年人合法权益。

赵某在网络平台宣传其理疗产品具有“降三高”“治疗糖尿病并发症”等功效。孙某

看到后,前往赵某经营的理疗店体验,并购买了10个疗程的理疗项目,总价1万余元。此后,理疗店仅使用普通的护肤品进行理疗服务。4个疗程后并无效果,孙某与赵某协商退款未果诉至法院。

“经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。赵某虚假宣传其理疗产品有‘降三高’等治病功能,夸大功效,诱导老年人消费,构成欺诈,应当退款并承担惩罚性赔偿责任。”审理法院判决,赵某退理疗费1万余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金。

会员自动续费,平台提醒不到位、不明确,所扣费用、产生利息应退赔

自动续费,使消费更便捷。但实践中,部分经营者存在扣费提醒缺失或者不显著、取消自动续费不便捷等问题。

某公司是某视频平台经营者。谢某购买了该视频平台会员服务,并选中“连续包年”选项,服务协议约定了自动续费内容,并约定在扣费过程中出现差错,应根据过错原因由过错方承担责任。

近一年后,该公司向谢某发送自动续费的提示信息,但未设置信息自动弹窗提醒,且查看路径不明确。同日,该公司又向谢某手机发送短信提示,但发送失败。后该公司未再提醒谢某。谢某发现被扣费后,要求该公司退费遭拒,便诉至法院,请求判令该公司退费并赔偿资金占用期间利息损失。该公司愿退还所扣费用,但拒绝赔偿利息损失。

根据消费者权益保护法规定,消费者享有知情权和自主选择权。市场监管总局制定的《网络交易监督管理办法》规定,网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择。

“在平台内信息承载大量广告通知功能的情况下,某公司自动续费提醒未设置自动弹窗提醒,且查看信息的路径不明确,此种提醒方式难谓显著。”审理法院认为,短信发送失败后,该公司未继续履行提醒义务,未能充分保障消费者的知情权和自主选择权。最终法院支持了消费者的诉讼请求。

当下,消费者通过在线平台预订客房已成常态。鲁某通过在线旅游服务平台,在某客栈处提前14天预订了三天两晚客房一间,并支付全部房费1281元。预订订单首页标注“预订成功30分钟后不可取消,取消需扣除全额预付款”。因没买到前往目的地的车票,鲁某在客房预订成功两小时后申请退订,全额退款。该客栈以鲁某的退订超时为由,拒绝退款。

根据民法典,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,不合理地加重对方责任的,该格式条款无效。“某客栈在线接单,双方构成旅店服务合同关系。”审理法院认为,“预订成功30分钟后不可取消,取消需扣除全额预付款”条款虽在订单首页作出提示,但鲁某申请退订时距入住日期尚有14天,该客栈完全具备再销售的合理期间和市场条件,若按上述格式条款履行,则会不合理地加重消费者责任,不符合公平原则。

最终,审理法院以某客栈的实际损失为基础,兼顾合同履行情况、退订是否影响二次销售、当事人过错等因素,判决某客栈向鲁某退还房费1000元。

“颜值经济”、宠物经济领域易出现欺诈情况,应多留意虚假宣传、“货不对板”

随着生活品质提高,“颜值经济”形态日益常见。但实践中,存在部分医疗美容服务经营者无证经营、虚假宣传、以次充好等现象,损害消费者的身心健康和财产权益。

张某在某化妆品店多次接受瘦脸针注射、隆鼻等医疗美容服务,却出现鼻部、面部长结节、红斑等症状。该店经营人员谎称具有医疗美容资质且产品合规,症状为张某自身体质导致,承诺可进行修复。但多次修复后未见好转,张某便去医院治疗。后张某诉至法院,请求判令该化妆品店退还服务费5万余元并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

根据相关规定,美容医疗机构必须经卫生行政部门登记注册并获得《医疗机构执业许可证》后方可开展执业活动。“本案中,某化妆品店在明知无医疗美容资质的情况下,仍为张某多次提供存在质量问题的医美服务,且存在隐瞒事实、虚假承诺,具有欺诈故意。”审理法院最终判决某化妆品店向张某退还服务费5万余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金。

近年来,宠物购买、饲养等相关消费持续增长。部分经营者突出宣传“品种纯正”吸引消费者购买,但常因“货不对板”而引发争议。

高某想买一只纯种博美犬,向某宠物公司支付8000余元价款。然而,收到犬只4天后,通过宠物医院检查发现,该犬存在髌骨脱位、鼻泪管阻塞等问题。该宠物公司提供的品种证书系伪造,且无其他证据证明该犬为纯种博美犬。于是高某诉至法院,请求该宠物公司退还价款并承担三倍价款的惩罚性赔偿责任。

消费者权益保护法规定,经营者向消费者提供有关商品的质量、性能等信息,应当全面、真实,不得作虚假或者引人误解的宣传。“宠物品种对于其市场价值具有重大影响,宠物品种证书是证明品种真实性的重要凭证,是高某购买时的重要考量因素。”审理法院认为,某宠物公司提供虚假品种证书,也未提供其他证据证明,且犬只存在多种健康问题,与某宠物公司作出的承诺严重不符。

最终,法院认定,某宠物公司对宠物品种信息作虚假宣传,构成欺诈,判决某宠物公司向高某退还购买款8000余元并支付三倍价款的惩罚性赔偿金。

消费形态日新月异,法治底线不可逾越

陈宜芳

近年来,消费场景不断更新,消费形式日趋多样。一方面,公众越来越愿意为“省心”“方便”买单,实践中自动续费、在线预订等日益常见;另一方面,人们从满足基本生活需求向追求生活品质转变,更加注重消费体验和情绪价值,养生保健、“颜值经济”、宠物经济等也成为消费热点。

然而,无论消费方式如何迭代更新、消费场景如何创新变化,法律始终是经营活动的遵循和边界。在典型案例中,法院规制“无感续费”激励消费者放心消费;认定“预订成功30分钟后不可取消,取消需全额扣费”的格式条款不合理,合理确定退费金额,公平保护消费者权益和经营者利益;在涉及老年人理

疗、医疗美容、宠物消费的案例中,判令进行虚假宣传的经营者承担惩罚性赔偿责任。

这些案例再次提示经营主体:与消费者进行交易时,应当始终坚持自愿、平等、公平、诚实信用的原则;所提供的商品和服务不得损害消费者人身、财产安全;向消费者提供的信息应当全面真实,不得做虚假宣传。下一步,人民法院将持续关注消费领域新动向,主动回应群众新需求、新期待,以公正司法护航提振消费,为增强消费信心、激发消费活力、推动高质量发展、增进人民福祉提供更加坚实的司法保障。

(作者为最高人民法院审判委员会委员、民一庭庭长)

中消协提醒——

签服务合同时注意格式条款不当限制权益

本报北京3月19日电(记者齐志明)中国消费者协会、中国市场监督管理学会3月19日发布“2023—2025年度全国消协组织投诉调解典型案例”。此次发布的投诉调解典型案例,覆盖直播电商销售欺诈、未成年人“烟卡”消费、共享助力车摔伤理赔、农机贷款消费、异地诱购“天价”中药材、宠物洗澡丢失等问题,展现了各地消协组织在化解消费纠纷、维护消费者权益方面的积极作用。

以“骑行非本人扫码共享助力车摔伤理赔案”为例,2025年4月,齐女士之子(已成年)骑行上海哈啰普惠科技有限公司运营的助力车时,因车辆质量问题发生单方交通事故。哈啰公司以骑行订单保险合同中“非同

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”为由拒赔。河北省沧州市消保委调查后认为,涉案的保险公司将“为他人扫码骑行”作为免责事由,不合理地限制了消费者的理赔权利,免除了经营者应承担的赔偿义务。沧州市消保委发函建议国家金融监督管理总局纠正该保险公司的行为,督促其更改了格式条款。中消协提醒,消费者在签订各类服务合同或购买商品前,应仔细阅读经营者提供的格式条款,重点关注其中关于权利义务免除、责任限制、违约责任等内容。

发生消费纠纷,要及时投诉举报。

链接

春风行动助就业

3月19日,黑龙江黑河市2026年“春风行动暨就业援助季”大型专场招聘会在市全民健身中心举行。本次活动由黑河市人力资源和社会保障局等部门主办,搭建人力资源供需对接平台,帮扶困难群体就业,促进农村劳动力就业增收。

在活动中,98家优质企业进场招聘,提供就业岗位1175个,涵盖装备制造、对外贸易、冰雪经济、现代农业、文旅服务等重点产业。

邱齐龙摄(人民视觉)



湖北省黄石市美团武汉路站的白班队长司照天会在车上携带一些应急设备。急救包、灭火器、灭火毯、救援绳……打开车座椅,满满当当。

时间拉回到去年8月30日上午10点40分,黄石市湖滨大道与亚光路口,司照天双膝跪地,双手用力按压倒地者的胸腔,每隔5秒钟,又弯腰做一次人工呼吸。重复了几分钟,倒地者逐渐有了意识。看到倒地者获救,全身汗湿的司照天松了一口气。

小学六年级时,学校组织观看电影《离开雷锋的日子》,司照天深受感动,雷锋精神就此在他心里生根发芽。2018年,司照天成为

湖北黄石美团外卖员司照天坚持志愿服务

把善意持续传递下去

本报记者 吴君

一名美团外卖员。不久,他就把配送服务区域半径5公里内的大街小巷走了个遍。“这样不仅能熟悉单路路线,新同事有任何问题,我也可以及时提供帮助。”司照天说。

司照天的徒弟陈育林手部残疾,报到第一天,司照天就手把手教他了解路线、规则和奖励政策。陈育林说:“多亏师父帮助,我才

能很快适应岗位,每月收入稳定多了。”

2月10日,美团向全国310位见义勇为骑手送上感谢礼包,每份礼包价值5000元左右,包括全新电动车一辆、现金红包奖励以及家庭健康医疗保障。司照天第一时间到车行挑选车辆,将新车送给了陈育林。“他的车比较旧了,正需要一辆新车。”平台得知后,决定加

赠一辆电动车,让司照天和陈育林都能用上新车。

站点组织急救培训和志愿服务时,司照天常常到场帮忙。“参加的次数多了,我就掌握了很多应急救护知识和技能。”司照天介绍。在司照天的带动下,2023年3月,黄石市美团武汉路服务站正式成立“小巷”志愿服务队。“服务队现有32名注册志愿者,累计开展公益服务2600余小时,帮扶困难群众超400人次。”司照天介绍,服务队除了参加应急救援,日常也会捐赠爱心款,帮残疾人与孤寡老人维修水管和更换灯管等,队员们成了社区居民的“家人”,“我也想把善意持续传递下去”。

海关总署修订发布新规

完善进口食品安全全链条监管

本报北京3月19日电(记者欧阳洁)海关总署近日修订发布《中华人民共和国海关进口食品境外生产企业注册管理规定》及配套实施公告,压实进口食品境外主管部门和企业责任,进一步完善责任明晰、链条完整、环环相扣的进口食品安全全链条监管责任体系,相关政策措施将于2026年6月1日起正式施行。

《注册管理规定》基于风险实行注册分类管理。根据相关产品食品安全风险状况、是否曾发生重大食品安全事件,以及国际通行做法,《注册管理规定》确定了需官方推荐注册的进口食品目录,不予自动延续注册食品清单等。目前,需官方推荐注册的食品类别包括肉与肉制品、水产品等,移除了油料、杂粮、保鲜蔬菜、干豆等6类初级食用农产品类别。将肉与肉制品、燕窝与燕窝制品等2类产品列入不予自动延续注册的食品清单,其他食品生产企业,实现有效期至期自动延续,优化企业有效期管理。

《注册管理规定》对于新申请注册的企业,注册申请方式由原来的“官方推荐注册”和“企业自行申请注册”优化为由企业提交申请,对于纳入需官方推荐注册的进口食品目录内的食品,企业可以在获取主管当局出具的检查报告及推荐函后直接向中方提交申请。企业注册进展直接通过系统通知到企业,并通报境外主管当局,增设“清单注册”快捷通道,确保合法合规的食品企业的进口注册办理更加高效便捷。

以“伙伴式”服务优化营商环境

北京推出4方面28项改革举措

本报北京3月19日电(记者王昊男)记者从北京市深化“北京服务”赋能企业高质量发展新闻发布会上获悉:今年,北京将推出4方面28项改革举措,以“伙伴式”服务理念,持续推进营商环境改进提升。为打通办事堵点,北京将持续深化“高效办成一件事”改革,上线“京通”APP,升级“京策”平台,深化“搜问办评”一体化服务。搭建全市统一政策导航图,推动惠企政策“直达快享”。

在强化全要素保障方面,北京将通过扩大小微企业融资、加大轻资产企业信用贷款投放,引导更多创投机构投早投小、完善上市融资机制等方式,为不同发展阶段的企业提供精准服务。今年将提供100万平方米创业空间、1万套青年人才公寓,同时鼓励各区为求职毕业生提供过渡性住所。在法治保障方面,北京将加强反垄断和反不正当竞争执法,全面推行“综合查一次”“扫码检查”,持续扩大“无事不扰”企业清单。

此外,北京将探索京津冀行政许可结果互认,深化京津冀政务服务同城化。强化京津冀国家技术创新中心功能,促进创新要素跨区域高效配置,今年将对对接技术需求不少于300项、推送成果不少于400项。持续推进养老机构评定互认、医疗检查检验结果互认,优化异地医保直接结算。“我们从28项改革举措中选取更具针对性的任务,组织开展局处长‘走流程’、执法服务‘向前一步’、惠企政策精准快兑等行动,破解卡点堵点问题。”北京市发展改革委副主任林剑华说。

云南德宏州以党建引领兴边富民 边疆党旗红 边寨日子兴

本报记者 张弛

清晨,云南德宏傣族景颇族自治州盈江县太平镇雪梨村的薄雾渐渐散去。山林间,一条蜿蜒小路显露出来。雪梨村石梯村民小组党支部书记排志华整理好装备,踏上了巡山路。

雪梨村与缅甸隔江相望,2025年以前,这条连接村寨与边境线的巡山路,曾是雨天泥泞、晴天扬尘的“搓衣板路”。这条路的改变,正是德宏州以党建引领促进强边固防、兴边富民的生动缩影。

说起修路的故事,排志华难掩激动。去年雨季前,他在一场院坝会上提议修路,村民纷纷响应:“我出工!”“我家有三轮车!”没有大型机械,众人就肩挑背扛简易工具,把11.4公里的块石路修得平平整整,既方便巡边护边,也提高了山货外运的效率。

边境线上的小村寨,为啥人心这么齐?“守护好神圣国土的愿望,把大家拧成一股绳。”排志华说,村里建立起“五户联保、十户联防”的邻里守望机制,推选出了威望的村民担任户长,日常走访排查边情、倾听民声。

德宏州将党支部建在边境卡点、抵边村组、管控网格、边境通道,通过282个抵边村组党支部、1616户党员中心户挂联2.4万户边民。

“今天感觉怎么样?”清晨,芒市勐焕街道网格员朱玲芝敲开了州物资小区独居老人姜大爷的家门。这份关怀,源于一次上门走访。

“我跟网格员了解到姜大爷脑梗后需要康复训练,就报给社区,社区协调志愿者轮流上门当‘陪练’,还帮忙代办养老金认证、医保报销等事项。”朱玲芝说。

面对基层治理难题,德宏州按10户左右规模划分3.2万个网格,推选热心且受信赖的居民担任网格员,精准掌握民情、化解矛盾,实现“小事不出网格、大事联动化解”。

让群众在家门口有活干、有钱挣,是实现边疆繁荣稳定的长远之计。近年来,德宏州推广“家门口的务工车间”,受到群众欢迎。“现在照顾娃娃不耽误干活,一个月能多挣近2000元!”瑞丽市户育乡村民石妹一边熟练地组装数据线,一边算起账来。

过去,像石妹一样生活在边境村寨的妇女,常因照顾老小无法外出务工,生计压力大。为减少青年劳动力外流等问题,户育乡党委主动对接企业,探索“家庭作坊代工”模式。有了这样的机会,村干部主动找上石妹:“你年轻,学东西快,这些原材料能带回家加工,不耽误照顾家人。”抱着试一试的心态,石妹报名参加培训,很快就成了熟练工。

德宏州委组织部有关负责人表示,德宏州将因地制宜,把党的政治优势、组织优势转化为稳边、固边、兴边的强劲动能,深入推进新时代兴边富民行动,切实维护民族团结、边疆稳固。