消费维权典型案例之二

诚信履约是双方的忠实义务 对消费者的任性说“不”?

□ 记者 汤红红 通讯员 市消协

2025年8月17日，市市场监督管理局通过12315投诉举报平台受理龚某的投诉。其称，她于2025年7月底来青旅游期间通过去哪儿网平台支付3490元预订了某酒店8月17日的5间客房，因高反严重及道路问题于8月11日联系商家退费（已向商家提供医院诊断证明），商家推诿不予退费，对此龚某不认可，要求全额退款。

【处理过程及结果】经查，龚某于2025年7月25日10:25通过去哪儿网APP预订某酒店的美式豪华室外私卫全木屋双床房，订房时在APP订房界面可以明确看到有订房单“不可取消”的条款，只要确认预订后，酒店会为其预留房间，不管是否到店入住，房费都会正常收取，除非有特殊情况要求取消，比如生病（需提供医院疾病诊断证明）或不可抗力原因等，酒店可为其免费取消订单。龚某于8月11日12:50申请取消订单并要求退还房费，鉴于酒店与龚某之间已签订不可取消订单的订房协议，酒店将免费取消要求告知龚某后，龚某给酒店发送了同行人的身份证照片及药店购买药品的票据，并无医院开具的疾病诊断证明，也并无道路问题等照片凭据，酒店不予认可。

经协调，经营者本着友好协商的原则，同意按照30%扣除违约金后退还70%的房费。

【案例评析】本案是典型的合同违约行为。对于酒店收取违约金应符合《中华人民共和国民法典》第496条对格式条款的提示义务要求。该条款已被有效纳入订房协议，对双方具有约束力，客人因个人原因取消订单构成违约，酒店方已尽到对客保留房间的义务责任，酒店方理论上可依据协议主张全额扣款。本案例中，酒店基于减少消费者损失的善意处理原则，只收取龚某30%的房款作为违约金，完全合法合规，符合违约金与实际损失相适应的法律原则，且未损害消费者合法权益。

消费侵权典型案例之二

漠视质量失人心 触碰红线必被惩

□ 记者 汤红红
通讯员 市市场监督管理局法规科

2025年5月30日，海西州市场监督管理局对格尔木某车行销售的“雅迪”牌电动自行车进行抽样检验。经抽样检验，该车行销售的“雅迪”牌电动自行车被判定为抽查产品不合格。2025年8月12日，市市场监督管理局执法人员依法对该车行进行现场检查，未发现被抽检批次不合格电动自行车。经查，当事人共购进被抽检的同批次电动自行车3辆，1辆由检测机构购买，2辆已对外销售。当事人上述行为，违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条第二款“禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品。具体管理办法由国务院规定。”之规定，已构成销售不符合国家标准电动自行车的违法行为。

【处理结果】依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条“生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品（包括已售出和未售出的产品，下同）货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”之规定，市市场监督管理局依法给予没收违法所得、罚款的行政处罚。

【典型意义】产品质量是企业的生命线，更是公共安全的“压舱石”。电动自行车的质量好坏直接关系到道路交通安全和人民群众的生命财产安全。本案的查处，有力地打击了商家违规违法行为，维护了全市电动自行车行业的稳定和发展，有效推动了行业从“价格竞争”转向“品质竞争”。下一步，市市场监督管理局将持续发力，开展常态化监督检查，严厉打击销售不合格产品的违法行为，营造安全放心的消费环境。

传承雷锋精神 共建和谐社区

◀ 活动现场。

本报讯（记者 夏静 朱玲玲）3月4日，博爱巷社区新时代文明实践站联合部队、共建单位开展“传承雷锋精神 共建和谐社区”志愿服务活动，以多元服务精准对接居民需求，用实际行动践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。

活动现场设置了便民服务集市，搭建了便民服务平台，设立义剪、磨刀、小家电维修、健康义诊、政策咨询等服务点。理发区，剪刀在理发师手中上下翻飞；政策咨询区，工作人员面对面解读医保社保、反诈防骗、垃圾分类等政策，发放宣传资料，解答居民疑问；义诊区，医护人员量血压、问病史，提供健康咨询、普及慢病防治知识，为居民发放药品，忙得不可开交；磨刀区、小家电维修区等，一站式帮助居民解决生活小难题，获得居民一致点赞。

活动期间，还开展了环境美化、特殊关爱、移动办公桌与书记下午茶等活动，不仅提供了实实在在的服务，更用实际行动传递了关爱与温暖，拉近了党群干群关系，营造了“人人学雷锋、时时做志愿、处处有温情”的良好氛围。

据了解，博爱巷社区新时代文明实践站将持续深化志愿服务，不断丰富服务内容、创新服务形式，以志愿力量赋能基层治理，让雷锋精神在新时代绽放新光芒，全力共建文明和谐、幸福宜居的美好社区。

记者 夏静 摄