

## 消费维权典型案例之十

□ 记者 汤红红 通讯员 市消协

2025年3月13日,李某通过全国12315互联网平台投诉,称其于2025年1月1日在格尔木市某装修公司协商房屋装修事宜,并交纳了2000元意向金。后续,因李某个人工作调动原因不再进行装修,遂前往该公司办理意向金退款手续遭拒。无奈之下,李某通过12315平台寻求维权。

**【处理过程及结果】**接到投诉后,市市场监督管理局高度重视,立即指派执法人员前往该装修公司调查核实。

经查,李某于2025年1月1日到店表达装修意愿并交纳2000元意向金。双方约定后,该公司设计师按李某要求完成了一套装修设计,并按其提供的方式发送了效果图及详细预算报价,李某已签收并确认。时

隔一个月,李某在确认送达后,才向经营者提出退还意向金的主张。

针对此争议,执法人员组织双方进行调解。经营者认为,公司已为李某完成设计方案及预算报价,产生了相关费用及人力物力消耗,且打乱了正常业务流程,因此坚决不同意退款。

执法人员依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关司法解释,向双方详细阐释了“意向金、订金与定金”的法律区别。执法人员指出,意向金并非严格的法律概念,仅为买方表达装修意愿的表示,在未转化为定金前,消费者有权主张退还。

经过普法调解,该装修公司负责人最终同意退还李某2000元意向金,并向消费者表示歉意。

**【案例评析】**结合本案,提醒广大消费者和经营者:消费者支付装修房

## 意向金该不该退还给消费者?

屋意向金后是可以要求全额退款的。意向金是附条件的定金。若意向金协议转换为定金协议,该定金协议将对双方产生约束力。双方必须按约定履行义务,否则将承担法律后果。在装修房屋交易中,通常所说的订金与定金在法律上是有明显区别的。定金是规范的法律概念,是合同当事人为了确保合同的履行而自愿约定的一种履约担保。房屋装修交易中,消费者履行合同后,定金应当抵作价款或者收回;消费者不履行合同的,无权要求返还定金;经营者不履行合同的,应双倍返还定金。《中华人民共和国民法典》第五百八十六条和第五百八十七条的规定:“当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。”“债务人履行债务的,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行

债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的的,应当双倍返还定金。”;《中华人民共和国民法典》第五百八十六条规定:“定金的数额由当事人约定;但是,不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力。”当事人一旦以书面形式对定金作了约定并实际支付了定金,即产生相应的法律后果。订金并非规范的法律概念,实际上具有预付款的性质。它是当事人的一种支付手段,并不具备担保作用。装修房屋交易中,如果消费者不履行合同约定义务,并不表示他丧失了请求返还订金的权利;反之,若经营者不履行义务亦不须双倍返还订金,但这并不意味着合同违约方无须承担违约责任。

## 消费侵权典型案例之十

□ 记者 汤红红 通讯员 法规科

2024年11月20日,市市场监督管理局执法人员依据海西州市场监督管理局《投诉举报转办通知书》,依法对格尔木某医院进行现场检查。经查,该医院于2024年7月2日在其微信公众号发布标题为“用最新技术治疗结石 告别痛苦”的医疗广告。该广告内容未载明审核信息,当事人亦无法提供《医疗广告审查证明》。

经调查核实,该医院微信公众号推文内容中涉及“治疗结石”的医疗广告内容,违反相关法律法规规定。当

事人未经审查擅自发布医疗广告的行为,违反了《医疗广告管理办法》第三条关于“医疗机构发布医疗广告,应当在发布前申请医疗广告审查,未取得《医疗广告审查证明》,不得发布医疗广告”的规定,以及《中华人民共和国广告法》第四十六条关于“发布医疗广告应当在发布前由有关部门对广告内容进行审查;未经审查,不得发布”的规定。

同时,该医疗广告内容违反了《医疗广告管理办法》第七条第一款第一项“不得涉及医疗技术、诊疗方法、疾病名称、药物”的情形,及《中华人民

共和国广告法》第十六条第一款第五项“法律、行政法规规定禁止的其他内容”的规定。综上,当事人已构成未经审查发布违法医疗广告的违法行为。

**【处理结果】**依据《医疗广告管理办法》第二十二条及《中华人民共和国广告法》第五十八条第一款第一项、第十四项之规定,市市场监督管理局责令当事人停止发布违法广告,并依法给予罚款的行政处罚。

**【典型意义】**医疗行为具有高度专业性,患者往往依赖广告信息做出就医决策。未经审查发布的违法医疗广告,不仅涉嫌虚假宣传,更严重扰乱

了医疗市场秩序,侵蚀了医患信任。

市市场监督管理局特此警示:法律红线不容触碰,人民健康高于一切。任何未经审查的医疗广告都是对法律的漠视,更是对公众生命安全的不负责任。在此告诫所有市场主体:切勿心存侥幸,严禁以虚假宣传牟取利益,务必依法合规经营,共同维护健康有序的市场环境。



## 医疗广告需审核 未经批准莫发布



◀ 金南社区拆迁区域环境卫生整治现场。

记者 景桂珍 摄

金南社区开展拆迁区域  
环境卫生专项整治

本报讯(记者 景桂珍)近日,金峰路街道金南社区联合市住建局、拆迁办,对辖区拆迁区域开展环境卫生专项整治行动,全面加强拆迁地块环境管理,及时消除安全隐患,维护整洁有序的市容环境。

行动中,联合检查组逐一排查各拆迁点位,重点检查垃圾堆放、围挡设施完好程度以及安全警示标志设置情况,对偷倒垃圾、杂物乱堆等问题进行细致摸排,现场记录点位信息、拍照留

存证据,并明确整改责任主体与整改时限,确保问题发现一处、整改一处。

此次专项整治共出动人员20余人次,调配大型挖掘机4台、运输车辆50辆,排查拆迁地块4处,发现零星散落垃圾3处。针对巡查中发现的问题,检查组对需现场整改的立即组织整改,对需专业清运或设施修复的,第一时间对接环卫部门与施工单位协同处理,确保整治工作不留死角、落到实处。

## 社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善