

秀洲发布年度消费维权十大典型案例

■记者 郑小梅 通讯员 罗慧丰

本报讯 日前,秀洲区市场监管局发布全区2025年度消费维权十大典型案例,通过以案说法,让消费者敢消费、愿消费、善消费。

为“情绪价值”买单也有烦心事

“情绪价值”成为人们购买商品和服务的一大理由,由此也投射到了消费维权领域。

消费者覃先生在秀洲区某台球俱乐部花了1.258万元买了一根台球杆,发现存在质量问题,要求退货被商家拒绝。在区消保委组织的调解中,商家提出,这根台球杆出现质量问题主要是消费者擅自拆改球杆顶端的原装皮头造成的,因此不同意退货。经过调解,双方同意商家扣除1780元折旧费后退货款1.08万元。

盲盒也是近年来的消费新热点。消费者王某向区消保委投诉,称其线上购买的服饰盲盒拆封后,发现商品存在质量问题,被商家以“盲盒商品拆封不退”为由拒绝退货。经过调解,商家同意退还部分货款给消费

者,消费者表示接受。根据《盲盒经营行为规范指引(试行)》的规定,盲盒经营者需公示关键信息,不得销售质量不合格商品、设置不公平格式条款。

宠物经济也是时下消费热点。有消费者在秀洲区某宠物店购买宠物幼犬一只。购买时,店员告知该犬有感冒症状,现场经试纸检测无犬瘟。回家后,该犬陆续出现呕吐、便血等状况,经诊断为犬瘟热病毒阳性、肺炎。消费者诉至法院,请求判令某宠物店赔偿购买费、医疗费等各项损失。

法院审理认为,宠物店在出售宠物犬前应当申报检疫,且宠物店不得以格式条款减轻其瑕疵担保义务,限制买方的退货退款权利。但消费者在已被告知涉案宠物犬存在感冒症状后仍选择购买该犬,应当承担相应责任。法院最终判决:某宠物店赔偿消费者诊疗费损失8000元。

文旅消费热情高涨,需要商家在服务细节上再提升、再完善,切莫有侥幸心理。

某学生消费者在秀洲区某旅行社报名参加研学活动,行前

发现航空公司标准(实际为廉价航空)以及住宿等与宣传不符,遂向区文旅局投诉。

调解过程中,该旅行社承认由于报名人数较多,住宿由原来的2人/间改为6人/间,航空公司从东方航空改为吉祥航空。旅行社愿意全额退款,消费者表示接受。

而游客徐女士在秀洲区某酒店入住期间被房间内的虫子咬伤,就医治疗花费200多元,因酒店不予赔付医药费,遂向区卫健局投诉。

接到消费者投诉后,区卫健局执法人员在酒店现场未发现虫子,遂组织双方进行调解。经调解,酒店依据就诊凭单赔偿消费者168元的医药费,消费者表示接受。

搞“小动作”耍“小聪明”要不得

有消费者在秀洲区某普拉提店购买了健身课程卡,因该店工作人员失误开卡导致过期无法使用,遂投诉。经区教体局工作人员调解,该店经营者确认消费者的课程未曾上过,同意全额退费,消费者表示接受。

我国《消费者权益保护法》规定,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、自动续费前,以显著方式提请消费者注意。本案中,消费者对于课程卡已开卡并不知情,相关责任应由商家承担。

买二手车也要当心“小动作”。消费者蒋某通过某汽车销售公司销售员王某以21800元购买张某所有的一辆二手车,车辆表显里程8万余公里。过户后,蒋某查询得知该车实际里程已达14万公里,以销售方隐瞒真实里程构成欺诈为由向秀洲区人民法院起诉维权。

经法院依法组织调解,双方同意:由张某退还蒋某购车款21800元,承担保险费、年检费共计1871.89元;销售员王某承担律师费3000元;蒋某返还案涉车辆。

网络“刷单”违法。区市场监管局接到举报反映,秀洲区某科技有限公司开设的淘宝店铺存在刷单炒信的违法行为。

经立案调查发现,该公司在2023年8月至同年11月期间,以2元/单的佣金价格通过专业刷

单团队对其开设的淘宝店铺进行刷单炒信,共计虚构交易金额1500多万元。其行为属于对商品的销售状况作虚假宣传的违法行为,被处罚款25万元。

“刷单”不可为,“傍名牌”不可取。区市场监管局在日常监管中发现秀洲区某食品有限公司在生产销售标注为“嘉兴粽子”注册商标专用权,依法对其处以罚款87187元的行政处罚。

当下正值春耕备耕。典型案例中的最后一例可以说是“无心之失”。某水稻种植户在某农资经销商处购买了农药除草剂,施用后对960亩水稻生长造成影响,预测产量受损。该农户遂向秀洲区农水局投诉。

区农水局组织农技专家查明,该除草剂为正规产品,无质量问题,主要原因是农资经销商指导农户的用药时机出错。经调解,农资经销商赔偿农户水稻损失共计5.76万元,农户表示接受。区农水局提醒广大农资经营者,科学指导是责任,用药时机须精准,一旦失误造成损失,依法赔偿代价重。

迁入新校区 品质课程迭代上新 柿林夜校即将开课 多重惊喜等着你

■记者 蒋蕊森 通讯员 蒋建华

本报讯 夜幕降临,秀洲区新塍镇的学习热潮正悄然掀起。作为秀洲区“秀育活力夜校”旗下乡镇分校,新塍镇柿林夜校近期即将开课。这一纯公益性质的新时代市民教育平台,以“让学习成为生活方式”为核心,为全镇百姓打造了全龄共享的学习乐园,让“白天忙生计,晚上学新知”成为新塍人的生活新时尚。

据了解,柿林夜校自开办以来便坚持无门槛办学,不问出身、不分年龄,课程表就是一张实打实的“民生需求清单”。居民想学的面点制作、插花收纳,上班族刚需的短视频拍摄、电商直播,长者钟爱的书法绘画、养生保健,孩子们喜欢的非遗手工、亲子活动,在这里都能找到对应的课程。

不仅如此,柿林夜校还深挖新塍本土文化,将拥有1500多年树龄的古银杏等文化符号融入教学,开设银杏叶烧箔画、传统糕点制作等非遗课程,还设置无人机航拍、电商运营等前沿技能课,小班制教学让个性化指导落到实处,不少热门课程报名还得“拼手速”。

“在这里学东西不要钱,还能认识好多志同道合的朋友,我的退休生活丰富多了!”今年62岁的王阿姨是书法课的忠实学员,每天傍晚准时到课的她,如今已经能写出一手漂亮的楷书。而在电商直播课上,28岁的上班族小周正跟着老师学习镜头表达,“平时工作忙,夜校的课程安排特别灵活,晚上、周末都能学,学会直播技巧也能为自己的工作加分。”

作为新塍镇的“网红”,拥有“10万+”播放量的秋姐也成了柿林夜校的常客。“我拍视频讲新塍的故事,夜校里能学短视频剪辑、拍摄技巧,还能和年轻人交流想法,这对我帮助太大了。”秋姐笑着说,柿林夜校不仅是学技能的地方,更是新塍人交流分享、凝聚乡情的平台,让古镇的烟火气里多了浓浓的书香味。

为了让学习服务触手可及,柿林夜校构建了“成校牵头+群团联动+社区融入”的办学模式,把教学点延伸至社区、企业、共富驿站,打造“15分钟终身教育学习圈”,打通终身教育服务“最后一公里”。师资方面更是汇聚多方力量,既有专业学科老师,也有农技专家、非遗传承人、本土创客,“能者为师”的理念让课程兼具专业性和实用性,理论结合实操的教学模式,让学员听得懂、学得会、用得上。

值得期待的是,柿林夜校2026年将迁入新塍镇兴育路515号的全新校区,舞蹈室、面点坊、茶艺馆、柿趣工坊等功能教室全面升级,品质课程也将同步迭代上新。这所坚守公益底色的夜校,不仅是新塍人技能提升的“加油站”,更是本土文化传承的“主阵地”,用教育赋能社区和谐,为乡村振兴注入源源不断的活力。

“柿林夜校是我们深耕社区教育、推进全民终身学习的一次实践探索,更是以教育赋能民生、服务乡村振兴的具体举措。”新塍镇相关负责人表示,接下来,将持续以群众需求为导向,不断优化课程体系,升级教学服务,让这所扎根乡土的公益夜校成为更多新塍人充实自我、收获成长的平台,让终身学习的氛围浸润古镇,以教育之力激活基层发展的内生动力,为秀洲区新时代市民教育发展增添新的亮色。



郁金香开“醉”江南

昨天,秀洲区新塍镇蓬莱公园,大片的郁金香绽放,吸引不少市民前来观赏。这里也成为“醉”江南春日里的一处热门打卡地。

■摄影 记者 冯玉坤



讲文明树新风 公益广告

秀洲 | 秀水泱泱 圆梦之洲

浙江有礼 礼润秀洲

遵守社会公德

维护公共卫生



(志愿者在行动)
苏小妹作

中共嘉兴秀洲区委宣传部
嘉兴市秀洲区文明办 宣

