

# 厦门发布2025年度消费维权典型案例

市场监管部门全年为消费者挽回经济损失超3500万元



市场监管 护民生

本报记者 林少蓉 通讯员 孙林雯 陈雪松

昨日是“3·15”国际消费者权益日。这一节日不仅是消费者维权意识集中彰显的重要时刻,更是对企业诚信经营与行业规范发展的深度检视。厦门市消费者权益保护工作局联席会议办公室发布2025年度厦门市消费维权典型案例,案例涵盖网络购物、民宿整治、交通运输、旅游服务、金融保险及食品安全等民生领域。从“保修期越修越短”的数码产品纠纷,到“纯玩团变购物团”的旅游乱象;从诱导老年人高额消费的理疗陷阱,到私域渠道兜售含有害减肥食品,充分展现了厦门市各执法部门协同发力、溯源治理、高效维权的坚定决心与务实成效。

据了解,2025年,厦门市12315投诉举报处理指挥中心共登记受理各类消费相关信息485260条。其中投诉168385件、举报53823件、咨询263052件,为消费者挽回经济损失3579.2127万元。



5日旅游变购物团



民宿价格违规



顺风车  
劝乘客“私下交易”



诱导老人消费42万多元  
做理疗



私域售卖  
“四无”减肥产品

## 案例1 手表保修后保修期“缩水” 商家拒不换新构成消费欺诈

2024年3月,陈某在某公司平台购买智能手表并投保全面保修服务。12月申请保修,公司更换主板和屏幕后,官方保修期由2025年3月变更为2024年12月。陈某要求换新被拒,遂诉至厦门市思明区人民法院。法院认为,

依《某公司全面保修条款》第七条,手表两个主要部件损坏符合换新条件,公司未予换新且更换主板致保修期缩短,构成履行瑕疵及消费欺诈,判决公司交付同款新手表并支付赔偿金500元。二审维持原判。

## 案例2 民宿价格违规安全存隐患 公益诉讼推动规范经营

厦门市检察机关2025年1月通过走访调查,发现部分民宿存在消防、卫生安全隐患及价格违规、格式条款等问题。依据相关法律规定,市检察院指导思明区检察院启动公益诉讼,通过磋商函、检察建议督促行政机

关履职及行业自律。整治后成效显著:实现800余家民宿检查全覆盖,新增14家备案纳管,消防设施整体升级,从业人员健康证管理率达100%。该做法获评第二批健康中国行动——健康环境促进行动典型案例。

## 案例3 顺风车平台接单揽客 怂恿乘客“私下交易”牟利

厦门市交通运输综合执法支队在厦门北站查获:驾驶员苏某利用顺风车平台揽客后诱导乘客取消线上订单,改为线下扫码支付,涉嫌非法营运。经查,苏某未取得出租汽车客

运营资格证,车辆也无营运证,且多次以此方式牟利。依据《福建省道路运输条例》第七十二条,其行为构成非法营运,被依法处以7000元罚款并没收违法所得。

## 案例4 注册车辆当新车拍卖 企业被责令退款整改

2025年,厦门一拍卖企业在两个月的340次汽车拍卖中遭23起投诉,消费者反映其将已注册车辆标为“新车”拍卖。厦门市商务局接诉后核查,要求其暂停发布拍卖信息,并责令退车退

款。溯源发现,平台“新车”规则与商务部定义不符,存在漏洞。市商务局随即向平台发出行政指导,平台已修订规则,明确未注册登记、未开票方为新车,从源头规范拍卖行为。

## 案例5 合同与宣传大相径庭 “纯玩团”变“购物团”

2025年1月,游客沈女士投诉来厦旅游体验差,要求退款。经查,沈女士经平台直播报名“纯玩游”,后被引流至社交平台缴费并与厦门一旅行社签约,签订的合同与直播间

所宣传的情况大相径庭,增设购物店,导游言语不当。厦门市文化市场综合执法支队介入后,旅行社道歉、退费并协助退货,当日办结。沈女士通过人民网留言致谢。

## 案例6 导游车上兜售商品 每日带游客进店消费

2025年4月,游客吴女士在某平台购买厦门某旅行社5日游产品。参团后,吴女士投诉,导游每日带其进店且车上兜售商品。经查,导游冯某在车上向游客兜售海

苔蛋卷,违反《导游人员管理条例》规定。厦门市文化市场综合执法支队介入后,促成退货退款;并对导游冯某罚款2000元,对委派导游的旅行社予以警告。

## 案例7 诱导他人“停旧保买新保” 销售人员违规遭投诉

2025年8月,港澳居民李某投诉称,某寿险公司厦门分公司的销售人员诱导其停缴旧保、购买4份新保险,要求退还保费。厦门金融监管局指

导厦门市地方金融纠纷调解中心开展调解工作,经查,系销售人员个人违规展业。依据《保险法》相关规定,促成双方和解:保险公司全额退还新单保费约21万元,旧单按现金价值退保,纠纷圆满化解。

## 案例8 账户解冻后提取余额手续繁琐 银行流程存漏洞致“钱包”被盗

消费者陈某遭诱导开通他人手机号关联的数字人民币钱包并充值,发现被骗后冻结账户。向银行申请解冻后,因余额提取手续繁琐,提取期间余额被不法分子转走。陈某认为银行解

冻流程存在漏洞要求赔偿。厦门市地方金融纠纷调解中心介入查明,陈某确系被诱导参与相关操作,银行在风险提示上存在薄弱环节,未充分关注账号解冻后的二次受损风险。经调解,双方达成和解,纠纷妥善化解。

## 案例9 商家虚构服务价值 老人消费42万多元做理疗

2025年5月,思明区市场监管局接到投诉:一老人被美容店以“肝肾有毒”为由,诱导消费40余万元。经查,该老人自2023年12月起累计充值消费42.56万元,单次服务均价8500元,内容却与低价服务无异。商家通过虚构

服务价值、夸大身体问题,诱导老年人进行非必要高额消费,违反《消费者权益保护法实施条例》第十五条。经调解,商家退还31.5万元。同时,市场监管局启动“诉转案”机制,对商家违法行为依法立案查处。

## 案例10 私域售卖“四无”减肥产品 检出咖啡因等有害物质

湖里区市场监管局根据公安机关移送线索查实,当事人李某在2019年8月至2020年12月期间,通过社交平台私聊、朋友圈等私域渠道发布销售无包装、无中文标识、无合法来源、无合格证

明的“四无”产品——“韩国减肥食品”,且该减肥食品检出咖啡因、麻黄碱等有害物质。该行为违反《食品安全法》。2025年1月,湖里区市场监管局依法对李某罚款82600元。