

2026年3月6日,大足区消委会、内江市消委会、资阳市消委会联合发布“2025年消费维权十大典型案例”,内容涵盖多个消费领域,聚焦时下消费热点、维权难点,通过以案释法,广泛宣传法律法规,展示川渝三地消费维权协作成果。



案例1： 验光配镜起纠纷 消委会助力护权益

【案情简介】

2025年1月24日,消费者王女士前往大足区某眼镜店验光配镜。王女士在该眼镜店验光完毕后,因未在店内寻得心仪镜框,故未配置眼镜,却被告知需支付50元验光费用才能离开。王女士认为该眼镜店未提前告知验光收费项目,自己也并未索取验光单,因此其收取验光费用的行为不合理,遂将相关情况投诉至大足区消委会。【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即前往该眼镜店开展实地调查。该眼镜店负责人称,验光服务属于配镜的配套服务,为消费者提供“免费验光”服务,是基于有后续的配镜交易,在该店耗費人力成本、设备成本为消费者提供咨询、选购、验光、检测等服务而消费者却没有配镜的情况下,消费者理应承担一定的费用。而王女士向大足区消委会解释,该眼镜店的镜框款式确实不少,但实际佩戴的舒适度、美观度都未达到自己的要求,所以才没有选购,而且该眼镜店对验光收费没有提前告知,也没有在经营场所内对外明确公示。

大足区消委会认为,该眼镜店在为消费者提供服务后收取费用的想法并无不当,但未进行事先告知,也未在店内显著位置进行价格公示。经大足区消委会耐心地讲解相关法律法规后,该眼镜店意识到了自身存在的问题,及时在店内张贴了价目表,承诺在后续经营活动中会将收费标准提前告知消费者,并向王女士退还了50元验光费用,王女士对调解结果表示满意。【案例评析】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第八条“消费者享有知悉其购买、使用商品或接受服务的真实情况的权利”,第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”,第十条“消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为”的规定,在选购商品时,消费者具有知情权、自主选择权。本案中,该眼镜店未提前告知却收取验光费的行为侵犯了王女士的知情权,而王女士在挑选后不满意离开则是其行使自主选择权的体现,消委会理应维护其合法权益。

根据《明码标价和禁止价格欺诈规定》第五条“经营者销售、收购商品和提供服务时,应当按照市场监督管理部门的规定明码标价”的规定,经营者销售商品和提供服务时,应按照规定,公开标明价格、计价单位以及与价格有关的规格、等级、产地等信息。本案中,该眼镜店未明码标价,造成了交易双方信息不对称,是对消费者权益的损害。该眼镜店可以适当收取验光费用,但应当进行验光收费的价格公示,必须向消费者明确验光收费政策,采取明码实价,公之于众。

案例2： 砍刀重量藏猫腻 消委会助力获赔偿

【案情简介】

2025年6月4日,消费者林先生在大足区某五金店花23.98元网购了一把砍骨刀。该五金店宣称其每把砍刀重量为3.4斤,但林先生收货后发现砍刀的重量竟轻才2.9斤,足足少了半斤。林先生立马把上秤记录的照片发给该五金店的客服核实,却被告知是林先生的秤不准确,林先生对此解释不予认可,认为商家存在虚假宣传,遂将相关情况投诉至大足区消委会。【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即开展调查核实工作。因消费者林先生身处外地,工作人员无法实地对砍刀称重核实,但从林先生提供的网店宣传截图、网购订单截图、不同计量秤的上称记录照片核实对比,初步判断林先生反映的情况属实。大足区消委会紧接着前往该五金店开展

实地调查。该五金店负责人解释,之前销售的砍刀重量确为3.4斤左右,价格相对较高一些,现在经营的砍刀重量为2.9斤左右,使用起来更轻巧,价格也更实惠,但忘了及时更改其网店上的宣传照片,同时称客服人员对业务不熟悉,导致向消费者传达了错误信息。工作人员检查了该五金店的进货单,发现其在今年4月中旬才开始购入2.9斤的砍刀属实。大足区消委会认为,该五金店在其网店上的宣传照片对产品实际重量的标注有误,存在一定的过错。经调解,该五金店赔偿了林先生三倍货款71.94元,并及时更改了其网店的宣传重量,林先生对调解结果表示满意。【案例评析】

根据《消法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况”的规定,消费者依法享有知情权。本案中,该五金店宣传的砍刀重量与实际不符,且并未提前告知消费者,显然侵害了消费者的知情权。

根据《消法》第五十五条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定”的规定,经营者有欺诈行为的,消费者可以要求三倍赔偿或500元赔偿。本案中,商家以“重量约3.4斤”虚假标注诱导消费,实际重量远低于宣传重量,已经涉嫌构成欺诈行为,消委会应当支持消费者要求赔偿的合法诉求。

案例3： 空箱兑现遭推诿 消委会依法来撑腰

【案情简介】

2025年10月3日,消费者唐女士在大足区某超市花费119.8元购买了两箱纯牛奶,每个纸箱上均贴有“凭空箱兑换5元”的宣传内容。10月5日,唐女士拿着两个空的牛奶纸箱到该超市兑换现金,却被告知只能购买牛奶当天兑换,过期无效。唐女士认为,超市未提前告知消费者,且宣传贴纸也并没有标注必须购买当天兑换,超市的做法不合理,侵犯了其合法权益。在与超市交涉未果后,唐女士向大足区消委会投诉,请求协调超市按照约定兑换现金。【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即联系双方当事人调查核实。消费者唐女士提供了支付记录、购物小票以及两箱纯牛奶箱。纸箱上的红色宣传贴纸,清晰地印有“凭带有此箱贴完整空箱兑换5元”的字样,同时也标注了活动截止时间为2025年12月31日,并未有必须当天兑换的内容。对此,该超市负责人解释具体执行兑现活动的规则由每个门店自行确定,其超市的兑现时间就是购买当天,并坚称消费者结账此款牛奶时都是口头提醒了的。大足区消委会认为,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,超市应对此类促销活动明确兑奖时间,而不应事后认定为购买当日。在大足区消委会工作人员的解释下,超市最终为唐女士的两个牛奶箱兑换了10元现金。唐女士表示接受这一处理结果。【案例评析】

根据《消法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况”的规定,消费者享有知情权。在本案中,超市未提前告知唐女士关于空箱兑换现金的时间限制,侵犯了唐女士的知情权。

《规范促销行为暂行规定》第十三条规定,经营者在有奖销售前,应当明确公布奖项种类、参与条件、参与方式、开奖时间、开奖方式、奖金金额或者奖品价格、奖品品名、奖品种类、奖品数量或者中奖概率、兑奖时间、兑奖条件、兑奖方式、奖品交付方式、弃奖条件、主办方及其联系方式等信息,不得变更,不得附加条件,不得影响兑奖,但有利于消费者的除外。本案中,超市未提前向消费者明确兑奖时间、条件等信息的做法明显有悖上述法理要求。

在此,大足区消委会警示经营者,在经营过程中,要遵守相关法律法规,诚信经营,切实保障消费者权益。

案例4： 充电宝租借遇“刺客” 消委会帮忙追损失

【案情简介】

2025年12月4日中午,消费者陈先生在大足区某网吧租借了一个某品牌的共享充电宝,使用不到1个小时后就进行了归还,直到12月8日收到扣费信息,才发现被扣费99元。陈先生大为震惊,立刻在该品牌充电宝的小程序上申诉,但迟迟未得到处理。陈先生认为在其归还充电宝后,商家仍然持续计费的行为明显不合理,因此向大足区消委会投诉,请求帮助追回被多扣的费用。【处理过程及结果】

接到投诉后,大足区消委会立即调查核实。陈先生提供了充电宝租借的订单页面、扣款短信,证实被系统判断借用了4天、扣款99元的事实。为进一步查明真相,大足区消委会工作人员随陈先生一同赶到该网吧查看了共享充电宝租赁设备,通过扫码了解了其计费规则为:5分钟内归还免费,单价3元/小时(不足1小时按1小时计算),30元/24小时,99元封顶。同时,通过查询网吧当天的监控视频,显示陈先生确于12时10分借用充电宝,13时4分进行了归还。随后,工作人员打通了该品牌充电宝的官方客服电话,要求核实陈先生被多扣费的问题。客服在核实后,解释称陈先生在充电宝归还过程中操作不当,导致未归还成功而被引起多扣费。经大足区消委会调解,最终该品牌充电宝商家向陈先生退还了96元。陈先生对处理结果表示满意。【案例评析】

根据《消法》第四条“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则”和第十条“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为”的规定,消费者享有公平交易权。本案中,消费者陈先生在归还共享充电宝后仍持续计费,明显有失公平。

根据《消法》第五十二条和《中华人民共和国民法典》第七百零八条的规定,共享充电宝经营者与消费者之间构成租赁合同关系,当消费者结束充电、成功归还充电宝时,双方的租赁合同终止,此时共享充电宝经营者不再具有收取租赁费用的合法依据。若经营者仍继续对消费者收取租借费用,消费者因此造成财产损失,可以要求经营者返还因计量错误而被多收取的费用。

大足区消委会提醒广大消费者:使用共享充电宝前应仔细阅读用户协议,特别是计费规则、归还规则、权限提示等,归还共享充电宝后及时确认是否收到归还成功的提示,避免归还后持续扣费的情况发生。

案例5： 板材质量引争议 消委分会解难题

【案情简介】

2024年11月份,黄先生在内江市高新区传化锦园建材市场某全屋定制公司预付15000元订购衣柜鞋柜,约定单价860元/平方米,并使用最好的橡木材料。

但听装修木工称商家使用的是橡胶木,背板也为三层板,故黄先生认为商家存在欺骗行为,要求商家提供进货发货单及质量

保证单并退款,在与商家沟通无果后向内江市高新区消委会投诉,寻求帮助。

【处理过程及结果】

内江市高新区消委分会接到黄先生的投诉后,立即与该公司联系核实情况。该公司负责人表示,其与黄先生签订的购销订单系双方真实意思表示,订单上明确注明柜体材料为橡胶木,最终交付的柜体与订单约定一致;同时对黄先生提出的进货发货单及质量保证单为虚假单据的说法予以否认,并出示了检测报告,坚决不同意黄先生的退款要求。为了推动双方矛盾尽快化解,内江市高新区消委分会邀请双方到办公室当面调解。黄先生指出,当时约定使用9厘多层板,实际板材仅8厘,且板材并非约定的橡木材质。商家则解释称,9厘多层板仅为行业常规表述,任何产品均存在合理误差;关于材质问题,其可提供检测报告佐证。消委会工作人员表示,对于黄先生提出的板材厚度误差及材质争议,商家负有提前说明义务,应避免因沟通不当造成消费者误解;同时,消费者也不应偏听偏信(如仅凭木工说法认定材质不符),应注重证据留存。经过内江市高新区消委分会工作人员耐心调解,双方达成和解:商家同意在尾款基础上减免1200元,并赠送家居大礼包,黄先生对处理结果表示非常满意。【案例评析】

《消法》第八条第一款规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”,第二十条第一款规定:“经营者向消费者提供商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”本案中,消费者在购买衣柜鞋柜时,商家未向消费者明确讲解9厘板材的具体含义,且未让消费者在订购单上签字确认;而消费者也未提供确凿证据证明板材材质存在问题,仅依据木工说法提出异议。商家和消费者在一定程度上均违反了上述法律规定,内江市高新区消委分会依法调解,既纠正了经营者的违法行为,又挽回了消费者的经济损失,切实维护了消费者的合法权益。

案例6： AI培训乱象的破局之道

【案情简介】

2025年6月,消费者张先生被某机构在抖音直播间发布的“零基础学AI,轻松变现”“学不会全额退款”等宣传内容及展示的所谓收益账单、成功案例所吸引,支付了2690元购买相关培训课程。然而,学习两天后,对方并未提供宣传中的“轻松变现”途径,转而以“账号流量不足”为由,推销价格更高的“高阶课程”与“流量扶持套餐”。当张先生要求依据最初承诺退款时,经营者却否认直播间承诺的效力,称其为“营销技巧”,并援引其单方提供的电子合同中“开课仅退还10%”的格式条款要求全额退款。张先生认为经营者存在虚假宣传、诱导消费行为,遂向内江市消委会投诉。【处理过程及结果】

经内江市消委会初步核查,此案并非个案,背后涉及一个在本市范围内侵害百余名消费者权益的违法经营模式。针对此消费纠纷,内江市消委会组建专案组,通过系统化、组合式策略推进维权工作。一是全面固定证据链条。专案组系统指导消费者固定三类核心证据:经营者作出具体承诺的宣传证据(如直播间录屏、截图);证明交易关系的支付凭证、转账记录及合同文本;反映销售与售后全过程的沟通记录。二是启动协同治理机制。内江市消委会提请市委政法委统筹协调,联动公安、网信、市场监管、税务等部门介入,形成监管合力。三是聚焦法理精准驳斥。针对经营者的主要抗辩理由,专案组依据法律法规逐一进行有力驳斥。在确凿证据和清晰法理面前,经营者最终承认错误,与张先生达成调解协议,退还其大部分费用共计2421元。同时,内江市消委会通过“诉转案”机制,将本案

中发现的违法线索移交市场监管部门作进一步查处。

【案例评析】

本案的妥善处理,核心在于对经营者行为进行了准确的法律定性。一是直播间的承诺构成要约。经营者通过公开直播间,以“零基础学AI”“轻松变现”“全额退款”等具体明确的表述吸引消费者,该内容符合《中华人民共和国民法典》第四百七十二条款规定之要约特征。消费者基于此信任完成支付,合同关系依法成立,经营者须受其承诺约束。二是营销行为构成虚假宣传。经营者以虚假的成功案例、收益截图和“保底收入”话术进行宣传,使消费者产生错误认知,其行为违反了《消法》第二十条关于经营者提供信息应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传的规定。三是合同关系本质为服务合同。根据《消法》第二条、第三条规定,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。张先生支付对价以获得AI技能培训服务,完全符合消费者定义,经营者应承担相应的经营者义务。四是单方格式条款部分无效。经营者提供的电子合同中,限制消费者退款权利的格式条款,排除了消费者的主要权利,减轻了经营者的责任,依据《消法》第二十六条规定,该部分内容应属无效。

本案形成的处置范式也被迅速应用于同类纠纷的批量化解,累计为相关消费者挽回经济损失40余万元。

案例7： 家电维修藏猫腻 消委会维权显担当

【案情简介】

2025年9月,消费者王先生因家中冰箱出现制冷故障,通过小区楼道张贴的广告联系某家电维修师傅,双方口头约定维修费用不超过500元并提供3个月质保。维修师傅上门检查后,称冰箱压缩机损坏,需更换配件,当场收取400元配件费及150元维修费。在维修仅3天后,冰箱再次出现不制冷问题,王先生联系维修师傅上门复检,对方却以“使用不当导致损坏”为由拒绝免费维修,要求再支付300元更换新配件。王先生认为维修师傅存在虚报配件价格、不履行质保承诺的欺诈行为,双方协商无果后,遂向内江市市中区消委会投诉,要求退还维修费用并免费修好冰箱。【处理过程及结果】

内江市市中区消委会接到投诉后,第一时间联系王先生核实情况,收集了维修师傅的联系方式、手写收据及冰箱故障照片等证据;随后,工作人员联系该维修师傅,就投诉事宜进行核实。维修师傅辩称,冰箱压缩机确实存在损坏,更换的配件为正品,不存在虚报价格的情况;同时表示仅对更换的配件提供1个月质保,而冰箱再次出现故障,系王先生使用不当所致,因此需另行付费。工作人员要求其提供配件进货凭证及相关资质证明,但其无法提供,称自己为“个体维修户”,无固定经营场所及相关资质。

经过工作人员的耐心调解和法律咨询,维修师傅最终认识到自身错误,同意履行以下承诺:一是退还王先生100元超额维修费用;二是在3日内上门免费更换合格的冰箱压缩机配件,确保冰箱正常使用;三是严格履行口头约定,为维修后的冰箱免费提供3个月质保。【案例评析】

根据《消法》第八条、第二十条规定,消费者享有知悉其接受的服务真实情况的权利,经营者向消费者提供服务,应当真实、全面地告知服务内容、收费资质、配件质量等信息,不得作虚假或者引人误解的宣传,应当明码标价。本案中,维修师傅未履行明码标价义务,口头约定维修费用不超过500元,实际却超额收费;虚报配件价格,无法提供配件进货凭证及相关资质;不履行质保承诺,以各种理由拒绝免费维修,其行为已构成虚假宣传和消费欺诈,侵害了消

费者的知情权、公平交易权和求偿权。

当前,家电维修行业存在无资质经营、虚报价格、以次充好、不履行质保承诺等乱象。个体维修经营者应依法取得相关资质,规范经营行为,如实告知消费者维修相关信息,严格履行质保承诺;消费者在选择家电维修服务时,应提高自我保护意识,尽量选择正规维修机构,注重留存证据。

案例8： 气囊故障亮红灯 三包责任护权益

【案情简介】

2025年5月19日,消费者付先生以12.15万元在资阳市安岳某分公司购买一辆某品牌新能源汽车。5月21日,车辆仪表盘上的安全气囊故障灯常亮,经检测确认为系统故障。经营者维修并补偿消费者5000元后交车。但不久该故障灯再次亮起,付先生认为车辆存在严重质量缺陷,遂于7月5日向12315投诉,要求经营者退货退款,并承担其因提前结清车贷所产生的违约金(贷款金额的5%)。【处理过程及结果】

资阳市安岳县消委会受托处理此投诉。经现场调查并核实购车合同、付款凭证及维修记录,确认付先生所述情况属实。工作人员认为,安全气囊故障灯在维修后反复常亮,表明车辆存在严重安全隐患,且无法通过一次维修根除,致使购车合同的安全保障目的根本无法实现。依据《消法》第二十四条、《中华人民共和国民法典》第五百六十三条、第六百一十七条以及《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十条、第二十二、第二十四条等相关规定,支持消费者退货退款并由经营者承担其合理损失的诉求。经调解,双方最终达成协议:经营者作退货退款处理,并承担付先生因提前结清车贷所产生的违约金。

【案例评析】

本案例是一起因汽车安全气囊故障灯反复亮起引发的消费纠纷。本案车辆在首次维修后,故障灯再次常亮,表明安全隐患持续存在,系统处于失效预警状态。依据《家用汽车产品严重安全性故障判断指南》(GB/T 43388-2023),该情形符合其中关于“严重安全性能故障”的界定,致使车辆基本的安全保障功能丧失,消费者要求退车的诉求事实与法理基础充分。

资阳市安岳县消委会的调解未拘泥于“同一故障修理两次”的程序要件,而是基于故障的严重性及修复无效的实际情况下,紧扣保障人身安全这一核心。依据《消法》第二十四条等规定,结合车辆因缺陷导致合同目的无法实现的事实,引导经营者直接采取最彻底的解决方案——退货退款,并承担由此给消费者造成的直接经济损失(车贷违约金)。此举高效化解了争议,体现了保护消费者生命安全的优先价值。

案例9： 口头承诺不可信 书面合同方为凭

【案情简介】

2025年10月3日,消费者何某因电话营销,前往资阳某健身工作室(以下简称工作室)咨询私教服务。工作室以“一个月减重10斤否则全额退款”“前五节课不满意可退”等口头承诺,诱导何某当场支付5800元购买30节课,但未签订书面合同。何某体轻3节课后,因效果不佳且质疑教练资质,于11月3日要求退费。11月21日,何某向资阳临空经济区消委会(以下简称临空消委会)投诉。【处理过程与结果】

临空消委会在调解中发现该工作室的行为涉嫌违反关于预付式消费的强制性规定,遂将违法线索移送至资阳市市场监督管理局临空经济区分局(以下简称临空分局)处理。经核查,工作室在收取预付款后,未与何某订立书面合同,其行为涉嫌违反《消费者权益保护法实施条例》第二十二条款关于经营者以预收款方式提供

商品或者服务应当与消费者订立书面合同的规定。在查明基本违法事实后,临空分局于12月22日联合临空消委会依法对该工作室行政约谈,明确指出其违法事实、法律依据及法律后果,责令其立即退还全部课程费用。12月29日,该工作室将5800元课程费用全额退还给消费者何某。

鉴于该工作室在约谈后立即纠正违法行为,全额履行退款义务,主动消除了危害后果,其情形符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第(一)项的规定,临空分局经综合研判,依法决定对其不予立案,但将其本次违法行为记录在案。【案例评析】

本案是一起市场监管部门通过行政指导与消费者组织调解联动,高效化解预付式消费纠纷的典型案。临空消委会在调解中敏锐发现违法线索并及时移送,临空分局迅速介入、调查核实,并准确适用《消费者权益保护法实施条例》第二十二、第二十三、第二十四条款,锁定“未订立书面合同”这一核心违法事实。通过行政约谈,明确指出其违法性及法律后果,并责令其立即改正。在经营者按要求及时改正后,行政机关依法作出不予立案决定,体现了坚持过罚相当、落实包容审慎监管的执法理念,既督促了经营者规范经营,又从源头减少了纠纷。

本案再次提醒消费者,在进行预付式消费时,应主动要求签订合同、仔细审阅条款、保留好付款凭证及宣传承诺证据。当权益受损时,敢于并善于利用行政调解与监督机制维护自身合法权益。

案例10： 商品调货不改其质 格式条款难逃其责

【案情简介】

2025年6月1日,消费者杨女士在资阳市雁江区某服饰经营部支付1709元购买连衣裙。因店内无合适尺码,经营者从其其他门店调货交付,但杨女士收货后因尺码不合要求退货,商家却以“调货商品视同定制商品”,已声明不退不换”为由拒绝。杨女士认为该行为侵害其合法权益,遂向资阳市雁江区消委会(以下简称雁江区消委会)投诉。【处理过程与结果】

雁江区消委会受理后立即开展调查。经核实,涉案连衣裙确系商家从其其他门店调货交付。双方确认,调货前已就款式、颜色、尺码等达成一致,杨女士知晓该商品为调货且已付款。本案争议焦点在于:一是“调货商品”是否等同于“定制商品”;二是商家单方设定的“调货商品不退不换”规则是否有效。【案例评析】

本案是因经营者混淆概念、以不公平格式条款限制消费者权利引发的典型纠纷。本案中,经营者将“调货”“定制商品”二者概念混同,是经营者意图规避售后责任的不当主张。商家单方声明的“不退不换”属于格式条款,完全排除了消费者在商品不合意时的退换货权利,免除了自身责任,根据《消法》第二十六条规定,内容显失公平,应属无效。对于消费者而言,支付相同价款购买同一商品,其应享有的售后权利不应因商品来自“调货”或“本店库存”而有差别。经营者利用信息不对称和概念混淆设置交易障碍,违背了诚信原则,侵害了消费者的公平交易权。

经营者通过“调货”服务满足了消费者需求并获取利益,理应承担与其相应的售后服务责任。敷衍此类不公平“店规”,将助长经营者规避法定义务的不良风气,损害市场诚信体系与整体消费信心。此案的处理明确了经营便利不得以牺牲消费者合法权益为代价的原则,消委会的调解不仅化解了矛盾,也对明晰消费场景中经营者义务、规范经营行为具有指导意义。

来源:大足区市场监管局