

# 兰州市消协发布 2023年十大消费维权案例



(接T06版)

## 6. 预定婚宴引发纠纷

**【案情简介】**兰州市消费者协会于2023年7月5日接到消费者徐女士电话投诉,反映在当年5月底因儿子结婚,在香港酒店预定了婚宴,预交了1000元定金。后与双方家长协商,家长认为婚宴档次较低,于是与商家协商予以退费,但是商家不允。无奈之下徐女士电话投诉至兰州市消费者协会要求解决。

**【处理过程及结果】**兰州市消费者协会接到投诉后,立即联系商家进行情况的了解、核实。经多次协调,最终商家同意将婚宴定金转化成储值卡进行消费,消费者认可。

## 7. 中秋礼券无法兑换

**【案情简介】**2023年11月,魏女士来到区消协投诉,称因家中老人生病住院,一张伊兰集团的“中秋礼券”未顾上兑换。待老人好转出院后去兑换时,对方却说礼券上标明“本券有效使用截止日期为2023年10月7日过期作废。本券最终解释权归伊兰集团所有”,不予

兑换。消费者认为不合理,故来区消协投诉。

**【处理过程及结果】**《民法典》497条明确规定了格式条款无效的情形,其中一项是:提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利。区消协工作人员认为该商家单方面不合理地限制了消费者的权利。商家最终给消费者兑换了同等价值的商品,消费者满意。

## 8. 定制家装无奈延期交付

**【案情简介】**消费者王女士于2022年9月28日在兰海商贸城欧派橱柜定制20090元家装,并签署合同。合同文本显示60天内予以交付并安装,但是直至12月底仍未交付安装,消费者联系商家未果,于2022年12月30日投诉至兰州市消费者协会要求解决。

**【处理过程及结果】**兰州市消费者协会接到投诉后,立即联系商家了解并核实情况,商家也告知因疫情原因造成每个环节推迟,已经在积极协调,争取尽快交付安装。经过协会工作人员多次联系商家,和消费者进行沟通,订制

家装已于2023年2月底交付安装,最终商家同意按照合同约定,将违约款项的1%同等价格馈赠产品给消费者,消费者表示满意。

## 9. 安全意识需保障

**【案情简介】**2023年8月31日,消费者梁先生到城关消协分会投诉,称其在张掖路步行街141号的霸王茶姬饮品店消费时,因其店内玻璃无任何提醒及推拉的提示,导致其购物后离店时头部撞击玻璃受伤且无人处理,认为该店未提供安全的消费环境,要求尽快赔偿因此导致的医疗费用。

**【处理过程及结果】**消协分会人员于2023年8月31日接到消费者梁先生的投诉后,立即联系商家了解情况。经查,位于兰州市城关区张掖路步行街141号的城关区霸王茶姬饮品店,店内有一大块玻璃无任何标识,且位置居中,容易导致人产生错觉误撞。根据《消法》第十八条规定:经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做

出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。经协调,双方达成协议,商家给消费者赔偿1500元,消费者表示满意。

## 10. 网络套餐需谨慎

**【案情简介】**2023年7月中旬,兰州市消费者协会接到消费者刘先生电话投诉,称于6月25日接到兰州电信公司售后客服来电,推销电信套餐业务。本想订购套餐1,错订购成套餐2。7月20日消费者到就近营业厅办理退订业务,客服同意取消,22日客服拨打消费者电话告知退订可以,但要求消费者缴纳当月(7月)整月套餐费用,消费者无奈之下于7月25日投诉至兰州市消费者协会要求解决。

**【处理过程及结果】**兰州市消费者协会接到投诉后,立即联系商家,进行情况的了解、核实,并将消费者的实际情况告知。经协调,实际已将套餐2业务进行退订,费用也存入消费者账户,消费者认可。

奔流新闻·兰州晨报记者 李冰洁 整理

## 为您的皮肤 健康“打假”

- 诊疗范围 -

白癜风、银屑病、痤疮、湿疹、带状疱疹、黄褐斑、  
脱发、荨麻疹、赘疣、瘢痕、瘙痒症、儿童发疹性皮肤病、  
皮肤血管炎、过敏性皮肤病、真菌性皮肤病、感染性皮肤病等。

### 兰州中医白癜风医院、兰州华医皮肤病研究院公开向市民做出8大承诺,并庄严宣誓:

1. 诚信行医,坚守医务人员职业道德;
5. 不收受红包礼包,对患者一视同仁;
2. 确保诊疗方案严谨、科学、合理;
6. 建立和谐医患关系,保障医疗质量与安全;
3. 保护患者隐私,捍卫患者人格尊严;
7. 不断提升医疗水平,为患者提供优质服务;
4. 收费公开透明,维护患者知情权;
8. 忠诚卫生事业,为皮肤健康保驾护航。



兰州中医白癜风医院  
兰州华医皮肤病研究院



扫码咨询白癜风

白癜风健康热线: 0931-  
8770000



扫码咨询皮肤病

皮肤病健康热线: 0931-  
5180366

(省内)异地就医“一站式”报销  
兰州火车站西路海天新都