

哈市消协发布2025年度消费投诉十大典型案例

就餐吃出异物 商家退款并三倍赔偿

生活报讯(见习记者王艳 记者陈莹)近日,哈尔滨市消费者协会集中发布十起消费投诉典型案例,涉及二手车、医疗发票明细、美容服务、体育机构纠纷、服装改款服务、线上宠物消费、托育退费、外卖食品卫生、餐饮异物、网络游戏充值等问题。

案例一:二手车消费起纠纷

消协:商家未尽告知义务须担责

2023年9月,消费者蒙先生在道里区某二手车行购买了一台价值9.4万元福特燃油车,购买时商家告知未出现过重大事故。消费者打算出售时发现,该车曾出现过重大交通事故,维修件数共141处,商家拒不承认,多次协商无果后投诉至哈尔滨市消费者协会。依据《中华人民共和国消

费者权益保护法》相关规定,经调解,商家为消费者退还人民币6万元整。

本案提醒消费者,购买二手车时未充分核实并固定证据的风险,应主动要求查看车辆检测报告、维修记录等,必要时委托独立第三方进行专业检测,并将商家承诺的车况内容写入书面合同中,维护自身合法权益。

案例二:种植牙齿无明细

消协:费用清单要开具全面

2024年4月,消费者在南岗区某口腔医院种植牙齿,共消费18168元,商家开具的明细单上未体现治疗费和药品费用,消费者要求商家为其开具完整的消费明细,双方就此发生争议,协商无果后投诉至哈尔滨市消费者协会。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,按照国

家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据,消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具,商家应主动开具消费者产生的真实相关费用明细。经调解,商家为消费者开具治疗费和药品相关费用的明细单,双方达成和解。

案例三:美容理疗服务无效果

消协:变更经营人不是拒绝退费的“挡箭牌”

2025年4月,消费者在哈市某美容机构办理了一张价值980元的精油推拿年卡。同年10月又在活动现场合计支付14800元,购买所谓“头颈肩综合理疗”服务,承诺共计24次。消费者接受3次服务后,发现并无宣传效果,且头部胀痛问题未缓解。消费者提出解除合同并退还剩余费用,但遭店方以更换实际经营

人为由推诿拒绝,遂向哈尔滨市消费者协会投诉。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,经营者未兑现承诺效果,消费者有权解除合同,维护自身合法权益。经营者以经营者变更为由拒绝退款,缺乏法律与合同依据,应当承担退款责任。经调解,经营者向消费者一次性退还12950元。

案例四:少儿篮球培训机构场地搬迁引纠纷

消协:店铺搬迁履约条件已改变,消费者可依法要求退款

2024年9月,消费者在南岗区某篮球体育机构购买了价值3.2万元的篮球少儿学习课程,后因商家场所搬迁导致上课不便,要求退还剩余学费,商家对此表示只能退款9600元,双方就退费金额未达成一致,消费者随即投诉至哈尔滨市消费者协会。本案中,由于商家自行搬家导致消费者不方便上课,属于

单方违约,依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》相关规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。商家应为消费者退还剩余费用。经调解,经营者为消费者退款共计18205元,并额外赠送半年学习卡,供消费者免费学习。

案例五:网购貂皮大衣改款服务引争议

消协:任何形式的消费都应符合公平交易原则

2025年10月,消费者通过某网络平台购买貂皮大衣改款服务,支付了改款费用2980元,线下服务商户为道外区某皮草公司。同年12月,消费者对改款后的实际效果不满意,要求商家全额退款,商家拒绝全额退款,双方协商未果,消费者遂向道外区消费者协会投诉。经调解,商家与

消费者最终达成一致,退还消费者改款费用2000元。

本案中,商家按约定完成染色改款服务,貂皮自然收缩属行业客观现象,但消费者对成衣效果的异议具有合理性,消费者要求调解方案兼顾双方权益,围绕公平交易原则,促成双方和解。

案例六:网购宠物犬患病起纠纷

消协:合同承诺不是经营者的“免责金牌”

2025年12月,消费者通过网络在某犬舍购买了一只活体小型宠物犬,消费金额2200元。双方通过网络签订合同,商家承诺所售犬只无犬瘟和细小病毒,确保活体健康。犬只寄抵消费者所在地后,消费者发现其精神状态不佳,随即带至当地宠物医院检查,诊断为肺炎,需住院治疗。消费者要求经营者支付治疗费用,双方未能达成一致,经多次协商无果后投诉至哈尔滨市消费者协会。本案中,依据《中华人民共和国消费者权益保

护法》相关规定,经调解,经营者最终向消费者退还医药费用1200元。

本案提醒消费者,线上购买活体宠物存在健康风险,即使合同排除特定疾病,仍可能发生其他疾病或运输应激反应,应理性看待承诺,注意保留合同、凭证及诊疗证明。同时警示经营者,合同承诺并非规避责任的“挡箭牌”,经营者负有保障宠物基本健康的法定义务,对可预见的运输、环境等因素应充分提示,不得利用信息不对称减轻自身责任。

案例七:托育机构乱扣费

消协:这些费用不该消费者承担

2025年11月,消费者在哈尔滨某托育机构报名托育服务,缴纳托育费7440元,孩子仅入园1天(含半天试园)后因不适应环境提出退费。机构拟扣除被褥费、膳食费、保教费、老师工资、园服等共计758元,剩余费用迟迟未退。消费者认为扣费无合理依据,遂向香坊区消费者协会投诉。经查,根据《消费者权益保护法》相关规定,以预收款方式提供服务的经营者未按约定提

供服务的,应当退回预付款,仅可扣除“消费者必须支付的合理费用,即需实际发生且合理必要”。本案中,除被褥费因已使用无法二次销售可扣除外,其余费用属于机构运营成本,不应由消费者承担。经调解,机构扣除被褥费300元,退还消费者剩余7140元。

本案提示消费者,预付式消费应明确退费条款,同时警示经营者不得随意扩大扣费范围。

案例八:外卖吃出异物

消协:商家不能“一推了之”

2025年9月,哈尔滨市木兰县一消费者通过外卖平台购买螺蛳粉,食用时发现餐食内存在蚊子,随即联系商家反馈。商家仅表示“平台赔多少钱就是多少钱”,未主动承担赔偿责任,平台赔付订单金额后消费者仍不满意,遂向木兰县消保中心投诉。经工作人员核实证据并约谈商家,指出其餐食卫生不达标及推诿责任问题。

经调解,最终商家向消费者赔偿130元,并承诺加强后厨卫生管理,定期开展食品安全自查。本案中,商家提供的食品含异物,侵害了消费者的安全保障权和依法求偿权,违反《消费者权益保护法》和《食品安全法》相关规定。消费者在遇到类似问题时,应及时保留证据并依法维权,经营者也应切实履行食品安全主体责任。

案例九:餐饮消费遇异物

消协:保留证据依法维权

2025年10月,消费者朴女士在南岗区某商场餐饮店用餐,共消费160.88元,用餐即将结束时发现食品中有异物。商家仅同意退还单项费用,拒绝整单退款及赔偿。朴女士不满,次日投诉至哈尔滨市南岗区消费者权益保护中心。经查,工作人员依据《消费者权益保护法》和《食品安全法》相关规定,指出商家

提供不洁食品存在侵害消费者权益行为,应承担整单退款及赔偿责任。经调解,双方达成一致,商家为朴女士退款并赔偿共计480.88元。

本案警示餐饮经营者,食品安全是底线,任何疏忽都将面临法律责任,消费者也应勇于维权,留存证据,依法主张权益。

案例十:网络游戏充值后服务器关停

消协:未使用的虚拟货币应按实际支付金额予以退还

2025年6月,一消费者在某网络科技有限公司花64667元购买网络游戏服务,同年10月该游戏停服,游戏网页关闭。消费者联系经营者要求全额退款,未达成一致,多次协商无果后投诉至哈尔滨市消费者协会。本案中,依据《民法典》的相关规定,网络虚

拟财产依法受到法律保护,且按《文化部、商务部关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》相关规定,网络游戏运营企业计划终止其产品和服务提供的,须提前60天予以公告,经营者侵权行为符合受理条件。经调解,经营者向消费者退还54966.95元。

声明·作废
 13946092977
 城招黑龙江省内各地市业务代理

●孩子姓名:杨雅琪,性别:女,2014年4月28日出生,出生医院:桦南县妇幼保健院,母亲李红娟,身份证号码230822199106120023,父亲杨小龙,身份证号码230822198901180872,不慎将孩子出生医学证明丢失,出生证明编号Q230017653,特此声明作废。

●母亲杨雅琪,身份证号码230102197208110448,父亲关明,身份证号码230102196810192813,孩子关鑫,性别男,于1996年4月13日3时55分在哈尔滨铁路中心医院出生,出生证明声明作废。

●哈尔滨市信鸽协会,不慎将银行开户许可证丢失,开户行:哈尔滨农村商业银行股份有限公司嵩山路支行,账号:14032012200087528,核准号:J2610020616102,特此声明作废。

●名称:哈尔滨道外民俗文化展览馆,经营者:程毅,经营场所:哈尔滨道外区中华路克街C区19号,证书编号:030574,民办非企业单位登记证书副本丢失,声明作废。

●哈尔滨市南岗区计划生育协会遗失社会团体法人登记证书正本和副本一本,统一社会信用代码:51230103A743600607,法定代表人:孟令一,特此声明作废。

公告·公示
 13946092977
 城招黑龙江省内各地市业务代理

拍卖公告
 黑龙江建投拍卖有限责任公司接受委托对木兰县4处房地产进行公开拍卖:木兰县财政锅炉炉房,建筑面积206㎡,参考价40万元;木兰县渣津厂锅炉房,建筑面积195.41㎡,参考价8.352万元;木兰县环保局小区锅炉炉房,建筑面积44.28㎡,参考价9.413万元;木兰县检察院小区锅炉房,建筑面积56.1975㎡,参考价24.6万元。

以上房产均无房屋所有权,面积需买受人实地勘察,不对面积做保证。本次拍卖需验证买受人资格。有意竞买者请持有效证件及竞买保证金到我公司办理竞买登记手续。

展示时间:公告之日起至2026年03月18日
 展示地点:黑龙江省木兰县(房屋所在地)
 拍卖时间:2026年03月19日上午9:00时
 拍卖地点:哈尔滨市道里区紫园街10号402室会议室
 公司地址:哈尔滨建业大厦609室
 联系电话:13023140682

会议通知
 黑龙江省美商蔬菜食品有限公司,统一社会信用代码:91230103MA1D4B7315,法定代表人:周鑫;通知全体股东于2026年3月29日到哈尔滨市南岗区奋斗路180号开股东会,会议议题为企业清算法律事宜,未到股东会视为放弃表决权。

黑龙江省美商蔬菜食品有限公司
 2026年3月12日

注销公告
 赫鹏艺术培训学校有限公司股东会研究决定终止企业经营,现拟向工商登记机关申请注销登记,申请注销办学许可,终止办学。统一社会信用代码为91230102MAENFUEWBE,公司清算组由高赫福、赵云鹏、组成,望有关债权人自即日起45个工作日内向公司清算组申报债权,特此公告。

赫鹏艺术培训学校有限公司
 2026年3月12日

声明
 本人滕起,身份证号230107198504252316,在香坊区红崖村有住房一处于2026年3月6日搬走,搬走收单编号01170071523,本人承诺此房产无争议,并自愿承担一切相应法律责任,如有异议,请自本声明见报之日起15个工作日内联系本人,联系电话:18346140654。

声明人:滕起
 2026年3月11日

生活报中缝广告
 受理地址:哈尔滨道里区地段街1号生活报一楼103室
 刊登 84681180
 电话 15004697804
 13613600156

@冰城

新业态劳动者

暖心早餐券等你来领



生活报讯(记者刘维娜 文/摄)早上8点,冰城快递员钱光辉匆匆出门,奔赴工作岗位。因为时间紧张,来不及在家吃早饭,他径直来到家附近的超市,拿出手机上抢到的工会暖心早餐券,买了一个热气腾腾的包子……记者了解到,哈市总工会日前推出暖心早餐活动,联合早餐店、超市等商户为新业态劳动者送去暖心早餐券。

钱光辉告诉记者,自己每天早上工作很忙,好好吃一顿早餐几乎成了一种奢求,平时经常只能对付一口面包、牛奶,而且都是凉的。“我们之前注册了工会会员,然后关注哈尔滨工会微信公众号,进入菜单栏会员福利-工会电子会员卡,点进去就可以领取早餐券了,挺方便的。早上吃上一口热乎饭,胃里暖了,心里也特别暖。”

据悉,此次暖心早餐活动是工会在前期专项调研基础上开展的,精准聚焦新业态劳动者早餐就餐不便等实际问题。据哈市总工会宣

教文体育部(网络工作部)部长杨森介绍:“本次暖心早餐活动面向已完成工会会员实名认证、2026年2月10日前录入实名制系统的哈尔滨新业态劳动者会员,覆盖外卖配送员、快递员、网约车司机、货车司机、家政服务员、护工护理人员、商场信息员、网络主播等。”

此次活动为期近一个月,从3日正式启动,发放与使用周期至31日,当月未核销完的券可顺延使用。早餐券的使用规则为满5.01元减5元,需到店消费,仅限活动指定餐饮、连锁超市商户使用,每人每日限领1张,早餐券有效期2天,不与其他券叠加。活动单日发放500张,全月预计发放15500张,面向全市符合条件的新业态劳动者会员开放申领。

下一步,哈市总工会将根据活动核销情况与劳动者反馈,适时顺延剩余券使用周期,持续优化商户点位与服务流程,后续将结合工会普惠服务整体规划,推出更多惠及广大职工的暖心项目。

保护历史文化名城 哈市征求意见

建立历史文化资源预先保护制度



扫码看详情

生活报讯(记者张立)为了加强历史文化名城保护,哈市制定了《哈尔滨市历史文化名城保护条例》(征求意见稿),向社会公开征求意见。

■ 未纳入保护名录 设立预先保护措施

征求意见稿规范了哈市历史文化名城保护对象范围,其中包括历史城区;历史文化街区、历史文化风貌区、历史地段;历史文化名镇、历史文化名村、传统村落;不可移动文物、历史建筑;古树名木、历史性地带、工业遗产;地名文化遗产、非物质文化遗产;法律法规规定和各类历史文化保护规划确定的其他保护对象。

经依法认定的保护对象不得擅自调整。市、县(市)人民政府应当建立历史文化名城保护名录,载明保护对象的名称、类别、等级等内容,并实行动态管理。经国家和省、市、县(市)人民政府

公布的保护对象,直接列入保护名录。

保护对象主管部门应当将初步确认具有保护价值、尚未列入保护名录的历史文化资源确定为预先保护对象,并自确定之日起20个工作日内向所有权人、使用人或者管理人发出预先保护通知,书面告知其应当采取的保护措施。被确定为预先保护对象的,保护对象主管部门应当在预先保护通知发出之日起六个月内按照规定开展认定工作。逾期未被认定为保护对象的,预先保护自动失效。任何单位和个人不得损坏、擅自迁移、拆除预先保护对象。

■ 建立保护责任人制度 分类保护历史建筑

针对历史文化名城的保护,征求意见稿中规定了保护措施。哈市历史文化名城保护建立保护责任人制度。市、县(市)人民政府应当组织保护对象主管部门在保护对象的主要出入口或者显著位置设置保护标志。任何单位和个人不得擅自设置、移动、涂改或者损毁保护标志。

历史文化街区、名镇、名村核心保护范围内,不得进行新建、扩建活动。历史文化街区、名镇、名村核心保护范围内,新建、扩建必要的基础设施和公共服务设施的,资源规划部门核发建设工程规划许可证、乡村建设规划许可证前,应当征求同级文物行政部门的意见。

针对户外广告牌匾,哈市城市管理部门应当会同同级资源规划部门和文物行政部门,组织编制历史文化街区、历史文化风貌区、历史地段的户外广告牌匾专项规划和导则,规划和导则应当包含

设置位置、面积、色彩、材料、形式等要求。

历史建筑应当实施分类保护,一类历史建筑不得改变建筑原有的立面造型、表面材质、色调、结构体系、平面布局和有特色的室内装饰;二类历史建筑不得改变建筑原有的立面造型、表面材质、色调和主要平面布局;三类历史建筑不得改变建筑原有的立面造型、表面材质和色调。

地名文化遗产保护方面,市、县(市)地名行政主管部门应当分级分类编制地名保护名录,将具有重要历史文化价值、体现历史文脉的历史地名纳入保护名录,设置相应保护措施,并向社会公布。对纳入地名保护名录的历史地名,任何单位和个人不得擅自更名或者销名;对暂不使用的历史地名,地名行政主管部门和相关部门应当采取就近移用、优先启用、挂牌立碑等措施予以保护。

哈市开展房地产自媒体登记与整治 拒不配合将纳入重点监管

生活报讯(记者仲亮)为进一步规范哈尔滨市房地产网络信息发布行为,哈尔滨市房地产经纪行业协会9日发布通知,即日起将在全市范围内开展房地产经纪行业自媒体创作者全覆盖台账登记与专项整治工作。

通知明确,本次工作将全面摸清哈市房地产自媒体底数,建立一

户一档、一号一台账动态管理体系,压实机构主体责任,规范内容发布行为,强化舆情快速处置。全市范围内在抖音、快手、微信视频号、小红书、公众号等平台,从事房地产信息传播、房源推荐、购房咨询、直播讲房的机构账号、从业人员账号、独立房产主播账号,一律纳入登记与整治范围。本次专项

整治聚焦发布虚假房源、违规宣传零首付、歪曲解读房地产调控政策、恶意炒作、伪造从业资质等六类突出问题。

通知要求,集中登记上报截至2026年3月31日。新增、注销、信息变更,3日内要向协会更新台账。协会将对漏报、瞒报、信息不实的机构与个人限期整改。台账

登记信息将与哈尔滨市房屋交易服务平台“信用等级评价”管理模块(建设中)关联,影响房地产经纪行业从业人员信用评价;逾期未登记、拒不配合的,纳入行业重点监管,公开通报批评并上报至主管部门;违规发布且拒不整改的,依法依规处置,情节严重的移交相关部门。