



消费者权益保护

法律资讯

2024年7月号 总第二十八期

深圳市律师协会消费者权益保护法律专业委员会 编制



目 录

消费者委简介暨《消费者权益保护法律资讯》编委会成员名单	1
第一部分 行业要闻	3
生日蛋糕安全风险消费提示	3
广东省消委会持续跟进共享充电宝消费问题：八成涉及企业已整改 计费 and 充电速率仍标准不一	5
电动行李箱消费提示	7
第二部分 典型案例	10
咨询服务合同进行退款时应综合考虑合同内容、履约程度、过错程度等因素——杜某某诉某文化传播公司网络服务合同纠纷案	10
预付式消费未使用金额应向消费者返还——廖某诉某养生馆服务合同纠纷案 ...	12
未经消费者同意经营者及从业人员不得收集、使用消费者个人信息——资阳市人民检察院诉代某红个人信息保护纠纷案	13



消费者委简介暨《消费者权益保护法律资讯》编委会成员名单

一、消费者委简介

根据深圳市律师协会第十一届理事第一次会议决定，市律协设立 76 个专业委员会，消费者权益保护法律专业委员会（下称“消费者委”）是其中之一。本委员会致力于提高律师从事消费者权益保护行业法律服务的业务素质和服务水平，拓展消费者权益保护行业的业务范围，制定消费者权益保护行业的法律实务操作指引，撰写有关消费者权益保护行业法律专业论文，积极参与人大、政府等机关有关消费者权益保护行业重要法律法规、司法解释、规章及规范性文件的征求意见工作等。目前，消费者委组成人员有：

主 任：周俊波 广东金桥百信（深圳）律师事务所

副主任：谭冬梅 北京市百瑞（深圳）律师事务所

余文景 北京市炜衡（深圳）律师事务所

韩 飞 广东泰米斯律师事务所

秘书长：郭 艳 广东万诺律师事务所

副秘书长：李仁贵 北京市百瑞（深圳）律师事务所

干 事：宫志刚 北京市盈科（深圳）律师事务所

委 员：兰春林 广东天梭律师事务所

刘 阳 上海和基（深圳）律师事务所

刘建平 广东海埠律师事务所

刘淑丽 北京润朗（深圳）律师事务所

闫 波 广东晟典律师事务所

余雪敏 广东瀚宇律师事务所

许文浩 广东华商（龙岗）律师事务所

李永军 广东粤湾律师事务所

李钊华 广东竞德律师事务所

李彩莲 广东竹书皋荣律师事务所



张晓娟 广东华商（龙华）律师事务所
苟三元 北京润朗（深圳）律师事务所
林 婉 泰和泰（深圳）律师事务所
昌国徽 广东兆广律师事务所
周 周 北京市中闻（深圳）律师事务所
赵 毅 广东良马律师事务所
黄龙峰 广东惟通至道律师事务所
黄飙涛 泰和泰（深圳）律师事务所
梁佩民 广东领策律师事务所
彭建军 广东达和律师事务所
熊志敏 广东深高律师事务所

（以姓氏首字母排序）

二、《消息者权益保护法律资讯》编委会成员名单

本期轮值审核：周俊波

本期轮值主编：兰春林



第一部分 行业要闻

生日蛋糕安全风险消费提示¹

近年来，网上关于生日蛋糕恶作剧的视频屡见不鲜。消费者用生日蛋糕进行恶作剧不仅是一种浪费食物行为，还可能发生安全事故。为了让消费者了解蛋糕中可能潜在的安全风险，合理安全食用蛋糕，深圳市消委会联合广东省中鼎检测技术有限公司发布生日蛋糕（以下简称“蛋糕”）安全风险消费提示。

一、蛋糕有哪些类型？

我们通常所说的“生日蛋糕”，标准术语为“裱花蛋糕”，是指由蛋糕坯和装饰料组成的装饰精巧、图案美观的制品，按照蛋糕坯的不同，可分为传统蛋糕、乳酪蛋糕、慕斯蛋糕、复合型裱花蛋糕和其他裱花蛋糕五大品类。

随着生活水平的提高，消费者除了追求蛋糕的口感多样性之外，对蛋糕的“颜值”也提出了更高的要求，兼具美味与美观的蛋糕层出不穷，这必然离不开各种各样的装饰料。总体来说，蛋糕的装饰料又分为食用装饰料（如奶油、食品馅料、巧克力、水果等）和非食用装饰料（如插签、围边、金箔片等）。这些装饰料使蛋糕更加美观，富有艺术性，从而满足消费者个性化、多样化的需求。

二、蛋糕可能存在哪些风险？

蛋糕富含糖分、蛋白质，如果在加工过程中受到污染或者贮存不当，极易滋生细菌，腐败变质。另外，部分蛋糕中含有坚果、乳制品等致敏物质，对此类产品过敏的消费者谨慎食用。

此外，部分商家为了追求美观和创意，提升蛋糕颜值，使用羽毛、塑料、金（银）箔粉（片）等非食用装饰料装饰蛋糕，这些非食用装饰料可能存在安全隐患，消费者在选购和食用蛋糕时，应注意以下几点：

（一）留意装饰料材质

¹ 来源：深圳消费者委员会官网 <https://www.sz315.org/#/articles?id=5665&categoryId=11>
供稿：广东深高律师事务所 熊志敏



有些非食用装饰料可能含有重金属、有机溶剂、合成染料等有害物质，可能会迁移到蛋糕中被人体摄入而危害身体健康。建议消费者购买蛋糕时留意蛋糕装饰料的材质，并跟商家确认这些装饰料是否能食用。

（二）避免儿童误吞误食

蛋糕中可能会用到珍珠、玩具、玩偶等非食用装饰料或小配件，这些产品造型有些类似巧克力、糖果等食物，可能会被小孩误吞误食。

（三）小心蛋糕内部尖锐物

有些造型蛋糕或多层蛋糕中可能会用到金属丝、竹签、塑料等尖锐物品进行支撑定型，消费者在不知情的情况下用拿蛋糕进行糊脸等恶作剧，可能存在刺伤甚至毁容等安全风险。



广东省消委会持续跟进共享充电宝消费问题：八成涉及企业已整改

计费和充电速率仍标准不一²

今年4-5月，广东省消委会组织开展了共享充电宝消费体察，发现相关品牌存在借还困难、小程序使用体验不佳、计费标准方式不合理、质量性能差异大、管理维护不到位等普遍性问题。为推动企业及时整改，提升服务水平，广东省消委会向体察所涉及的11个品牌共10家企业通报了消费体察结果，并要求企业反馈整改情况。截至目前，8家企业已按时向广东省消委会反馈情况，但有2家企业至今仍未反馈，涉及搜电、街电、电饱饱3个品牌。

从反馈情况来看，涉及企业针对自身存在问题，均采取了一定整改措施。其中，在借还便利性方面，小电、来电表示加强筛查频率，定期更正不准确的门店信息，来电还支持用户因地址有误无法及时归还时，冻结订单并停止计费。在小程序使用体验方面，小电、闪葱在每台柜机正面或侧面标注400客服电话；怪兽充电表示消费者可在线输入“客服电话”获取电话；来电表示用户可点击“常见问题”联系人工客服。此外，美团充电宝、怪兽充电将控制小程序广告弹窗频率。在产品质量或放置环境方面，美团充电宝将加强点位巡逻；怪兽充电将积极处理老化设备；倍电将会对代理商提出要求避免露天放置。在使用性能方面，美团充电宝、醒电表示会定期处理和回收老旧产品，醒电还保证今年6月后投入的产品都取得3C认证。

值得关注的是，由于缺乏行业服务规范，涉及企业对于收费标准不统一、“快充不快”等问题的整改程度不尽相同。在计费规则方面，倍电表示本月底会将广东省内计费时长调整为按30分钟计费；来电正在推动全省统一按照“5分钟免费时长、30分钟计费单位”计费；闪葱将针对广东省内官方直营柜机调整计费规则，按照1.5元/30分钟计费，原3分钟免费时长调整为5分钟免费时长；醒电表示将由原来的按1小时计费调整为按30分钟计费。在充电效率方面，涉及各企业将充电快慢归结于手机型号、电量、支持快充与否、是否符合快充协议等因素，悦快闪充表示目前已整合多款快充协议。

共享充电宝行业发展前景广阔，但当前仍处于粗放扩张阶段，一些不规范不合理问题亟待重视，需要全行业及社会各界共同推动解决。从本次监督情况来看，绝大多数企

² 来源：广东省消委会消费维权网 <https://www.gdcc315.cn/html/web/bhdt/1817753123588825089.html>
供稿：广东深高律师事务所 熊志敏



业重视消费者权益保护，针对消费者组织体察发现的问题，及时采取整改措施，有效封堵漏洞风险，提升消费体验，少数企业仍重视不够，经多次催促仍无反馈整改情况。此外，对于计费规则、充电速度等消费者关切的问题，行业目前缺乏普遍共识和统一标准。在此，广东省消委会呼吁，共享充电宝企业应秉持消费者至上的原则，加强管理，合理定价，提升服务，有关部门及相关单位应尽快推动成立行业协会，制定行业服务规范要求，出台行业公约，助力行业实现长远可持续发展。

下一步，广东省消委会将持续关注和推动涉及企业落实整改到位，对于个别拒不整改的企业，将视情况采取进一步措施，确保消费者各项合法权益得到切实有效保障。



电动行李箱消费提示³

在繁忙的机场、火车站、地铁站，你是否曾羡慕过那些轻松骑行电动行李箱的出行者，如今，这款正悄悄流行并深受年轻消费者喜爱的电动行李箱，改变了出行方式，提供便捷舒适的“新型”消费体验，然而，在享受这份便利的同时，我们也不能忽视使用电动行李箱时需要注意的事项。

为指引科学消费，帮助消费者科学地使用电动行李箱，深圳市消委会联合中国电研CVC威凯提供消费指引。

一、电动行李箱能上飞机吗？

电动行李箱能否登机，主要取决于两点：行李箱尺寸及重量和内部锂电池额定能量值。

不同航空公司对乘客随身携带行李箱的尺寸及重量要求均不相同，消费者可通过航空公司官方渠道查询了解。

电动行李箱使用的电池，主流为锂电池。根据中国民用航空局《关于民航旅客行李中携带锂电池规定的公告》：

³ 来源：深圳市消费者委员会官网 <https://www.sz315.org/#/articles?id=5613&categoryId=11>
供稿：广东深高律师事务所 熊志敏



The screenshot shows the official website of the Civil Aviation Administration of China. At the top, there is the CAA logo and the text '中国民用航空局 Civil Aviation Administration of China'. Below this is a navigation bar with five buttons: '首页' (Home), '新闻中心' (News Center), '信息公开' (Information Disclosure), '办事大厅' (Service Hall), and '互动交流' (Interactive Exchange). The '信息公开' button is highlighted in orange. Below the navigation bar, there is a box containing the following information:

主题分类: 政府公文	
办文单位: 运输司	发文日期: 2011-07-28
名称: 关于民航旅客行李中携带锂电池规定的公告	
有效性: 有效	

关于民航旅客行李中携带锂电池规定的公告

旅客或机组成员为个人自用内含锂或锂离子电池芯或电池的便携式电子装置（手表、计算器、照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机等）应作为手提行李携带登机，并且：

锂金属电池的锂含量不得超过 2 克，锂离子电池的额定能量值不得超过 100Wh（瓦特小时）。

超过 100Wh 但不超过 160Wh 的，经航空公司批准后可以装在交运行李或手提行李中的设备上。

超过 160Wh 的锂电池严禁携带。

电动行李箱属于不能托运物品，消费者如需携带登机，根据中国民用航空局相关规定，建议选择锂离子电池额定能量值不超过 100Wh，且尺寸在 20 寸或以下的电动行李箱产品。

如果旅客购买的电动行李箱的锂电池可以拆卸的话，也可以将锂电池拆卸携带登机，将无电池的箱子进行行李托运。携带登机的锂电池要符合相应的规定，额定能量如超过 100Wh 且不超过 160Wh，还需提前咨询航空公司。



二、电动行李箱能在马路上骑行吗？

交管部门表示，电动行李箱既不属于机动车，也不属于非机动车，不能作为代步工具上道路行驶，只能在封闭的小区道路、广场、室内场馆等场景下使用。

根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》规定：行人不得在道路上使用滑板、旱冰鞋等滑行工具。

根据《中华人民共和国道路交通安全法》第八十九条规定：行人、乘车人、非机动车驾驶人违反道路交通安全法律、法规关于道路通行规定的，处警告或者五元以上五十元以下罚款；非机动车驾驶人拒绝接受罚款处罚的，可以扣留其非机动车。

从法律角度来说，电动行李箱骑行上路属于交通违法行为，如果发生交通事故，根据行为的不同可能还会承担相应责任。

三、消费提示

深圳市消委会联合中国电研 CVC 威凯温馨提示：

一、正确操作。需正确认识和使用电动行李箱，避免误用带来的潜在危险。电动行李箱暂未纳入《强制性产品认证目录》，没有严格的测试和认证标准。因此在使用、存储等环节，一定要按说明书正确操作，谨防意外发生。

二、合理使用。充电时：远离易燃易爆物品、高温物件，避免暴晒，做好通风散热，防止电池受潮，不使用非原装或无 CCC 认证的充电器充电。骑行时：不能作为代步工具在马路上行驶，建议选择在封闭的小区道路、空旷的广场、室内场馆等场景下使用，避免撞击行人，发生不必要的意外。存放时：应选择阴凉干燥且无阳光直射的地方；若长时间不使用，建议 3 个月充一次电。

三、选购建议。一选，到正规经营场所（如大型商超、专卖店）和知名电商平台购买，选择证照齐全、产品质量和售后服务有保障、信誉度高的店铺。二看，看产品标识信息是否完整标注厂名、厂址、生产日期、执行标准以及使用注意事项等信息，不购买三无产品或夸大宣传的产品。三查，检查充电电池是否有单独的 CCC 标志，检查拉杆、提把、走轮以及各部位的固定件、连接部件是否损坏，箱体内拉杆的安装是否牢固，拉链是否顺滑，箱锁是否闭合正常。



第二部分 典型案例

咨询服务合同进行退款时应综合考虑合同内容、履约程度、过错程度等因素

——杜某某诉某文化传播公司网络服务合同纠纷案⁴

【基本案情】

2023年6月，杜某某因个人情感关系出现问题，在看到某文化传播公司的情感咨询服务广告后，添加其销售人员微信，通过微信对咨询服务的内容、方式、价款等进行了沟通，并向某文化传播公司支付了咨询费用8000元，双方未签订书面的咨询服务合同。付款后，杜某某要求某文化传播公司在当天安排第一次咨询服务，某文化传播公司无法按照杜某某的要求立即提供咨询服务，杜某某不满意提出全额退款，但某文化传播公司仅同意退款一半。因双方对退款金额未达成一致，杜某某遂诉至法院，要求某文化传播公司全额退还服务费用8000元。

【裁判结果】

法院认为，虽然杜某某与某文化传播公司未签订书面合同，但杜某某提交的聊天记录显示，双方已建立了事实上的咨询服务合同关系。合同履行过程中，杜某某因对咨询服务不满意要求退还服务费用，案涉合同无法继续履行，应予退还服务费用。同时，因杜某某在合同成立的当天即提出了退款申请，某文化传播公司尚未向杜某某提供正式服务，法院综合考虑案涉合同履行程度、双方过错程度等因素，遂判决某文化传播公司向杜某某退还服务费7500元。

【裁判要旨】

近年来，随着互联网的普及以及人们情感需求的增加，越来越多的人转向网上寻求情感心理咨询，帮助解决各种情绪、情感方面的心理困惑和心理障碍，网络情感咨询服务行业迅速兴起，本案即为在网络情感咨询服务中产生的纠纷。人民法院将此类咨询服

⁴ 来源：四川省高级人民法院 <http://scfy.scSSFw.gov.cn/article/detail/2024/03/id/7850229.shtml>
供稿：广东金桥百信（深圳）律师事务所 周俊波



务认定为具有较强人身属性的服务合同，合同解除后在认定履约损失、违约责任时要综合考虑合同性质、合同内容、履约程度和双方过错等因素。该案的判决，一方面有利于引导咨询服务机构提供合法合规且更高质量的咨询服务，促进网络咨询服务新兴产业良性发展；另一方面也提醒广大消费者要增强网络风险意识，谨慎筛选正规的咨询服务企业，理性看待咨询服务的预期效果，以避免产生不必要的纠纷，导致自身权益遭受损害。



预付式消费未使用金额应向消费者返还

——廖某诉某养生馆服务合同纠纷案⁵

【基本案情】

2020年1月至2022年5月期间，廖某在某养生馆购买了太极益脑、肝胆排毒、固本培元等多项按摩养生保健服务，并多次通过预存的方式共计支付673544元。之后，廖某认为该养生馆虚假宣传其按摩养生保健服务项目具有理疗和防治疾病的功效，所推荐的肩颈舒缓草本油等养生保健服务产品未能达到所宣传的效果，遂诉至法院要求解除服务合同并退还尚未消费的297564元。

【裁判结果】

法院认为，《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定，对产品的质量、性能、用途、有效期限等，经营者负有主动告知义务。本案现有证据不能证明某养生馆对上述属于其主动告知义务范围的内容向作为消费者的廖某进行了明确告知，侵犯了廖某作为消费者的知情权，妨碍了廖某选择服务及产品的权利，动摇了廖某与某养生馆继续履行合同的信任基础，不能实现廖某的合同目的。遂判决解除双方的合同并由某养生馆退还廖某未消费金额297564元。

【典型意义】

预付卡消费在服务领域中广泛存在，而预付卡消费实践中存在服务质量难保证、买时容易退款难、“霸王条款”限制多、经营者擅自关店“跑路”等诸多问题，损害了消费者的合法权益。本案是美容养生行业中普遍存在的收取预付款后不如实披露产品和服务信息引发的纠纷。人民法院认定经营者侵犯了消费者的知情权，双方已丧失信任基础，故判决支持消费者解除合同并返还其未消费款项。该案的审理有益于规范经营者的交易行为，同时也警醒消费者在预付式消费中要保持冷静理性，避免一次性高额充值，缴费前要仔细审查合同内容，特别是服务项目、产品功效、权利义务、终止事由等内容，并要求对商家的口头承诺写入协议，最大限度维护自身合法权益。

⁵ 来源：四川省高级人民法院 <http://scfy.scSSFw.gov.cn/article/detail/2024/03/id/7850229.shtml>
供稿：广东金桥百信（深圳）律师事务所 周俊波



未经消费者同意经营者及从业人员不得收集、使用消费者个人信息

——资阳市人民检察院诉代某红个人信息保护纠纷案⁶

【基本案情】

2020年5月至7月，代某红利用其在通讯门市工作的职务之便，在客户不知情的情况下，用客户手机下载淘宝、京东等APP，并利用客户个人信息注册账号，或者将客户个人信息交给他人进行注册，在短短数月之间就以此非法获利共计13637.85元。资阳市人民检察院以代某红为被告提起公益诉讼，要求代某红支付社会公共利益损失赔偿金13637.8元，并在资阳市级媒体上向社会公众赔礼道歉。

【裁判结果】

法院认为，个人信息是公民在现代信息社会享有的重要权益，代某红未经到店客户同意，擅自使用客户手机号码、验证码等个人信息进行牟利的行为，违反了《中华人民共和国民法典》第一千零三十四条、第一千零三十五条的规定，侵害了不特定多数自然人的个人信息权益，损害了社会公共利益。审理过程中，代某红认识到了自己的错误，态度诚恳，经人民法院组织调解，其自愿支付社会公共利益损失赔偿金13637.85元，并在《资阳日报》上刊登了公开道歉声明。

【典型意义】

个人信息被泄露、盗用、滥用等问题频繁发生已经成为一个社会问题，不仅可能对当事人造成经济和精神损失，还会给社会带来不安全感和信任危机。经营者及其从业人员应当履行保护责任，收集、使用消费者个人信息时应当保证消费者知情，且取得其同意；消费者要加强自我保护，向商家提供个人信息时应当慎重，只在确有必要的情况下才向经营者提供个人信息或者授权。本案中，被告利用工作便利收集消费者个人信息并用于牟利，损害了消费者合法权益和社会公共利益，人民检察院作为适格原告提起公益诉讼，人民法院依法对此类行为作出了否定评价。本案为个人信息保护亮明了司法态度，对防止今后再发生此类侵权行为具有重要意义。本案最终以调解方式结案，被告积极认

⁶ 来源：四川省高级人民法院 <http://scfy.scSSFw.gov.cn/article/detail/2024/03/id/7850229.shtml>
供稿：广东金桥百信（深圳）律师事务所 周俊波



错悔过，及时承担相应的赔偿责任，并公开赔礼道歉，达到了惩罚与教育并举的良好效果。

——本资讯由深圳市律师协会消费者权益保护法律专业委员会搜集整理（相关著作权归原权利人所有）。本资讯可在深圳市律师协会网站下载，投稿及建议可联系电子邮箱 386233881@qq.com（郭艳律师）。