2020年度消费典型案例

宁如娟 尹光东 刘龙桥 曾少石 苏静

编者按

围绕2021年“守护安全 畅通消费”的消费维权年主题,市市场监督管理局、市消费者委员会公布了我市2020年度消费侵权、消费维权案例,进一步加强消费者权益保护,营造理性、安全、放心的消费环境,提振消费信心,释放消费潜力,促进消费升级。

十大消费侵权案例

案例一:邵阳市某大药房高崇山店销售假冒伪劣口罩案

2020年1月31日,有消费者向市市场监管局举报:我市某大药房高崇山店涉嫌销售假冒伪劣口罩。该局执法人员到该药店进行现场调查得知,该药店于1月30日在韩某处预订了1万只口罩,次日韩某为该药店送来280包不同包装的口罩。经查证,该批口罩为无合格证、无中文标识、无厂名厂址的“三无”产品。依据《中华人民共和国产品质量法》第三十六条、《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》第五条规定,该药店构成未执行进货检查验收制度、未验明产品合格证明和产品标识、不能提供检验报告或者检验报告复印件的违法行为。

依据《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》第五条规定,市市场监管局责令该药店停止违法行为,没收其违法所得,并处罚款70000元。

案例二:邵阳县某砖厂生产、销售不符合国家标准的产品案

2020年9月3日,消费者周先生向邵阳县市场监督管理局投诉称,他在某砖厂购买了一批砖块,准备用于修建住房,可用水冲洗后发现大量砖块破碎严重,存在质量问题。2020年9月7日,该局执法人员对该砖厂依法进行现场检查,并委托某建设工程质量检测有限公司现场抽样。2020年9月20日,检测结果显示,该砖厂生产的产品不符合GB5101-2017中MU10的技术要求。

该砖厂生产、销售不符合国家标准的产品的行为,违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条规定。邵阳县市场监管局责令其改正违法行为,依法没收其违法所得,并处罚款20000元。

案例三:邵阳市北塔区某餐饮店侵犯消费者公平交易权案

2020年7月22日,北塔区市场监督管理局接到消费者举报:辖区内某餐饮店违规收取餐位费。该局在该餐饮店检查时发现,该店柜台上的27张顾客消费对账单显示,均存在向顾客收取餐位费的行为。据悉,2020年7月1日至7月21日,该餐饮店以3元/位的标准向进店消费顾客收取餐位费。

依据《湖南省消费者权益保护条例》第六十二条,北塔区市场监管局责令当事人停止违法行为,没收其违法所得,并处罚款4998元。

案例四:武冈市某物流公司加收乡镇快递派送费案

2020年3月26日至4月1日,针对辖区乡镇频发的消费者取快递被额外收取费用问题,武冈市市场监督管理局对乡镇取件网点进行现场检查,发现某物流公司在该市晏田、稠树塘、邓家铺、双牌、秦桥等乡镇的快递取件点,存在向收件人加收2元/件派送费的行为。依据《中华人民共和国价格法》第十三条,该物流公司涉嫌转嫁快递派送成本、加收乡镇快递派送费。

根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十三条、《中华人民共和国价格法》第四十二条、《价格违法行为行政处罚规定》第十三条规定,武冈市市场监管局责令该公司立即改正违法行为,并处罚款5000元。

案例五:邵阳市双清区某乳品商行销售不合格奶粉案

2020年11月25日,双清区市场监督管理局接到消费者投诉称,其在某乳品商行购买的“Nutrilon”奶粉存在质量问题。该局执法人员到该乳品商行进行检查,发现涉案奶粉为进口奶粉,但其奶粉包装上的中文标签缺少境内代理商名称、地址、联系方式等内容。经查证,该乳品商行违反了《中华人民共和国食品安全法》第九十七条规定。

双清区市场监管局根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十三条、《中华人民共和国食品安全法》第一百二十五条,没收当事人的违法所得,并处罚款16000元。

案例六:洞口县某超市虚构价格诱骗交易案

2020年3月4日,根据消费者举报,洞口县市场监督管理局执法人员对某超市进行现场检查,发现该超市在销售某品牌糕点产品时,同时使用两种标价签,标价分别为9.9元/包和14.9元/包。经查证,该超市这一行为违反了《中华人民共和国价格法》第十四条的规定,构成了“低价招徕顾客、高价进行结算”的价格欺诈行为。

根据《中华人民共和国价格法》第四十条、《价格违法行为行政处罚规定》第七条,洞口县市场监管局责令当事人改正违法行为,并处罚款60000元。

案例七:新邵县某母婴店涉嫌虚假或者引人误解宣传销售案

2020年5月13日,消费者黄女士向新邵县市场监督管理局投诉称,其在新邵县某母婴店购买奶粉时,商家将饮料宣传成奶粉进行售卖。5月15日,该局执法人员到该母婴店进行现场检查,发现该店销售的“贝康莱敏肽康水解蛋白配方营养粉”违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条的规定,构成向消费者作虚假或者引人误解的宣传的违法行为。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定,新邵县市场监管局责令当事人立即停止违法行为,没收其违法所得,并处罚款4000元。

案例八:邵东市某网店虚假广告宣传案

2020年8月6日,邵东市一消费者通过12315平台投诉称,其在某网店购买了一袋梨膏糖,商家宣传该产品可以化痰,但其吃后并未感觉到化痰功效。邵东市市场监督管理局执法人员查证后发现,该网店存在虚假宣传、欺骗误导消费者行为,其产品包装袋上使用的“特效秘方 千年传承”等广告词,属于广告语中禁止的极限词,违反了《中华人民共和国广告法》第二十八条的规定。

依据《中华人民共和国广告法》第五十五条、《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条规定,邵东市市场监管局责令该网店改正违法行为,并处罚款8000元。

案例九:隆回县某商店侵犯注册商标专用权案

2020年5月28日,某公司工作人员到隆回县市场监督管理局举报称,某商店侵犯其公司的注册商标专用权。该局执法人员立即到该商店进行检查,发现其仓库和货架上陈列的PPR管套dn25、PPR45度弯头dn20等39种管材冒用某公司注册商标,为假冒产品。经查证,该商店涉嫌违反《中华人民共和国商标法》第五十七条规定,构成销售侵犯他人注册商标专用权的违法行为。

根据《中华人民共和国商标法》第六十条、《中华人民共和国行政处罚法》第二十三条规定,隆回县市场监管局责令当事人改正违法行为,没收其所有涉嫌侵权的商品,并处罚款10000元。

案例十:邵阳市北塔区某大药房引人误解的商业宣传案

2020年4月7日,有市区消费者举报:大祥区红旗路某大药房张贴的宣传海报引人误解。大祥区市场监督管理局执法人员到现场检查发现,该大药房宣传海报上标注“买贵了差价3倍返还!我们承诺:价格始终比同类型药店低”等内容,涉嫌作引人误解的商业宣传。

依据《欺诈消费者行为处罚办法》第六条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定,大祥区市场监管局责令该大药房立即停止宣传上述违法广告,并处罚款10000元。

十大消费维权案例

案例一:购买过期药品索赔案

2020年12月29日,城步苗族自治县消费者肖某在湖南某连锁有限公司药店购买了一盒“漆佑”明润抑菌护理液。肖某使用该产品后,眼睛刺痛感明显,发现该产品包装上标注的有效期至2020年10月1日。针对产品过期问题,肖某与商家交涉却发生争议,遂投诉到市12315平台。

经城步苗族自治县消费者委员会调解,该药店向肖某赔礼道歉,并给予肖某产品售价10倍的赔偿。

案例二:4S店新车质量问题投诉案

2020年6月18日,消费者廖女士在某4S店购买了一辆汽车,使用时发现车辆挂回P档后有异常响声。廖女士将该情况向该4S店销售人员反映,但销售人员称该问题为正常现象。2020年6月29日,廖女士将车开至该4S店进行检测,检测显示该车ESP液压单元出现故障,该店售后人员建议对车辆进行保修并更换配件。廖女士不能接受该处理措施,认为4S店在销售车辆时存在欺骗消费者行为,遂提出更换车辆。与4S店协商无果后,廖女士向市12315平台投诉。

经市市场监督管理局经开分局多次调解,2020年6月30日,某汽车4S店为廖女士更换了一辆同品牌、同型号、同售价的新汽车。

案例三:购学习卡赠送学习机价格虚高案

2020年8月,洞口县方女士在山门镇某移动代理店购买了一张学习卡,获赠了一台学习机。随后,方女士发现,该店标价2199元的学习卡实际市场售价为199元,赠送的学习机售价为200元。方女士向店家提出退货申请,遭到拒绝后便投诉至洞口县消费者委员会。

经洞口县消费者委员会调解,因廖女士已激活购买的学习卡,商家同意退还廖女士2000元。

案例四:购车预付款退还案

2020年3月5日,消费者王女士在某汽车销售服务有限公司选定了一款汽车,并交付首付款61300元。当天,因己至该店休息时间,王女士的购车合同未完整签订,且无法办理后续手续。3月6日,王女士告知该店销售人员其无法办理贷款手续,要求该店退还预付的61300元。然而,对方表示不能退款。双方多次协商无果后,王女士将该店投诉至市市场监督管理局。

经市市场监管局调解,双方达成协议:王女士不购买该汽车,赔偿该店在车辆销售及装饰中产生的费用2000元;该店退还王女士预付的61300元。

案例五:摄影化妆致皮肤过敏案

2020年4月3日,康女士在大祥区青龙桥附近某照相馆拍摄艺术照后,皮肤出现红肿过敏现象。康女士怀疑可能与照相馆使用的化妆品有关,遂将此情况告知照相馆店员。在该店店员的建议下,康女士服用了抗过敏药品。数天后,康女士的皮肤过敏问题愈发严重,便到医院就诊,被诊断为接触性皮炎。康女士再次与照相馆联系,要求店家赔偿其医药费,但店家不愿意承担该责任。为此,康女士向市12315消费维权热线进行投诉。

接到康女士投诉后,大祥区市场监督管理局工作人员进行了详细调查,发现康女士所述事实属实。经调解,双方达成协议:照相馆一

次性补偿康女士医药费800元。

案例六:房地产公司拒不履行团购优惠案

2019年8月13日,消费者黄先生在市区某房地产公司交付了购房团金,并签订了购房团购服务协议。依据协议,黄先生在该房地产公司楼盘购房时可享受“2000元抵20000元”的优惠活动。但黄先生在结算购房款时,该房地产公司未执行之前签订的协议。黄先生遂投诉至市12315消费维权热线。

北塔区市场监督管理局接到投诉后,组织双方调解并达成调解协议:该房地产公司赔偿黄先生5000元。

案例七:夸大保健品功效案

2020年10月,北塔区居民谢女士的母亲因患风湿病,持续1个多月在该区某艾灸馆泡脚。该艾灸馆店员向其母亲推销一款保健品,称该保健品可治疗风湿关节痛,无副作用。随后,谢女士的母亲花费1700元购买了该款保健品。谢女士发现母亲购买的保健品无任何治疗效果,遂将艾灸馆误导消费的行为投诉至市12315消费维权热线。

接到投诉后,北塔区市场监督管理局组织执法人员前往该艾灸馆进行调查,并快速组织双方进行调解。经调解,该艾灸馆同意退货,一次性退还谢女士母亲支付的1700元。

案例八:装修不按合同实施退款案

2020年5月,消费者陈女士计划装修新房,并与某装修公司签订了装修合同。装修过程中,陈女士发现该装修公司多处装修未按合同规定进行。陈女士向装修公司提出终止装修合同要求,并退还其交付的装修设计费7480元,但对方不予处理。陈女士遂投诉至北塔区市场监督管理局。

接到投诉后,该局田江市场监督管理所工作人员展开调查,并组织双方进行现场调解。双方达成调解协议:装修公司一次性退还陈女士装修设计费7480元。

案例九:“健康讲座”误导消费者致病情严重案

2020年2月1日,市消费者委员会接到刘女士投诉称,其家人李先生患有高血压、糖尿病,在一场由祥某某公司举办的“健康讲座”上购买了一款“藏红破壁松花粉片”产品,并用该产品替代之前的药品服用。服用一段时间后,李先生面部肤色异常,身体严重不适,在医院治疗后才得以恢复。针对这一问题,刘女士要求祥某某公司退还货款并赔偿相应损失。

经市消费者委员会调查、调解,祥某某公司承认了自身错误,并退还李先生货款4560元,3倍赔偿李先生损失13680元,合计18240元。

案例十:网购行车记录仪功能与宣传不符案

2020年8月14日,邵阳市大祥区消费者周先生查看蔡某在微信朋友圈发布的广告后,以1600元的价格在蔡某处购买了一台行车记录仪。周先生使用该行车记录仪后发现,该产品并不具备蔡某宣传的移动测速功能。随后,周先生通过微信与蔡某联系,却一直未得到蔡某的回复。周先生遂向市消费者委员会投诉。

经市消费者委员会调解,双方达成协议:蔡某为周先生更换一台新的行车记录仪。

“3·15”消费警示

第35个“国际消费者权益保护日”来临之际,市市场监管局、市消费者委员会针对目前在老年人保健、餐饮、预付卡等方面存在的消费投诉热点、难点,发布消费警示,提醒广大消费者谨慎理性消费,谨防上当受骗。

一、谨防“健康讲座”陷阱

保健品、医疗器械方面的投诉大多集中在老年人身上。现在,很多不法分子抓住老年人爱贪小便宜的弱点,通过“健康讲座”等方式,打着免费体验、免费赠送、特价促销等幌子,向老年人销售质次价高的保健食品、床上用品、医疗器械等。因多数老年人患有糖尿病、高血压、关节炎等疾病,不良商家便抓住老年人渴望健康的心理,谎称“专家”,对老年人进行洗脑,把保健品当药品推销,把简单的医疗器械说得神乎其神,造成患者花巨资买了一堆“废品”。

在此提醒广大老年消费者,谨慎对待那些以小礼品赠送作为诱饵的“健康讲座”、熟人推销、免费体验等活动,这些都有可能是推销陷阱。如想购买保健食品或医疗器械,可先与家人商量。感觉身体不适时,要到正规医院治疗,保健品不能代替药品,不具有治疗功效。发现自身权益受到侵害时,要及时告诉家人并向相关部门举报。

二、注重饮食安全

1.拒绝“野味”。滥食野生动物给人类健康带来威胁和伤害。提醒广大消费者不要轻信“野生动物具有滋补功效”等说法,自觉摒弃不科学的饮食观念,坚决抵制吃“野味”等消费陋习。

2.远离毒蘑菇。野生蘑菇种类繁多,依据民间流传的经验不能科学判别野生蘑菇是否有毒,食用后存在中毒风险,建议市民不要采食

野生蘑菇。对市场上售卖的野生蘑菇要提高警惕,不购买、食用自己没吃过或不认识的野生蘑菇。如果食用野生蘑菇后出现头昏、恶心、呕吐、腹痛、腹泻、烦躁不安、幻觉等症状,要马上采取催吐措施,及时前往医院治疗。

3.使用公筷公勺。飞沫传播和接触传播是病菌传播的重要渠道,家庭聚餐、朋友聚会时,“筷来箸往”为病菌扩散、疾病传播打开方便之门。因此,无论是在饭店还是在自家用餐时,都请使用公筷公勺,倡导文明健康的用餐方式。

三、理性预付消费

预付消费是一种“先储值付款后享有”的消费模式。这种“先付款后消费”新型消费模式在给消费者带来方便快捷的同时,也存在较大的消费隐患。部分经营者推出的预付消费模式存在“霸王条款”,如“恕不退、不换、遗失不补”“商家保留最终解释权”等,以此限制消费者权益,减轻或逃避其应承担的责任;以消费额度不足、价格上涨、节假日等为理由,单方面取消优惠活动,并自行设定消费门槛,作出不公平、不合理的规定,侵害消费者合法权益;借用预付消费方式套取现金,然后卷钱关门,让消费者蒙受经济损失。因经营不善等原因,不少预付消费场所出现关门歇业、易主、变更经营地址等情形,不能继续提供服务,但并未提前告知消费者,也不积极开展善后工作。

在此提醒广大消费者,在接受预付消费时要理性分析自己是否真的长期需要此类服务,要按照自己的实际需要来购买消费卡,不要盲目地因商家的优惠较大而忽视了潜在的成本及风险。一旦发生消费纠纷,要及时拨打12315投诉维权。