



市场监管和消协工作人员在药店检查。

编者按:

2023年以来,全市市场监管部门和消协组织在市委、市政府和省市场监管局的领导下,统筹做好消费维权工作,创新消费维权工作机制,加强消费教育引导、化解消费纠纷,服务改善民生、维护社会和谐稳定,打造了高水平的“昭通消费维权模式”。

现发布昭通市消费维权十大典型案例,希望能积极引导经营者恪守社会公德,牢固树立诚信经营的理念;提醒广大消费者增强防范意识,保护自身合法权益。进一步在全社会营造更加浓厚的“文明、诚信、包容、友善、淳朴、勤劳”良好风尚,为深入推进“六大战略”、扎实做好“产、城、人”三篇文章奠定坚实基础。

# 昭通市消费维权十大典型案例

通讯员 彭燕

## 案例一 收银系统引质疑,“四舍五入”惹纠纷

**【案情简介】**2023年1月4日,消费者李女士向镇雄县消协反映,在镇雄县某超市购买日用品时,结账应付3.67元,但微信支付凭证上却显示实收3.7元,李女士向超市提出异议,收银员则表示收银系统是根据“四舍五入”自行设定的,并非故意多收,所以无法退还3分的差价。李女士认为电子支付不存在找零问题,故恳请有关部门核实。

**【调解过程及结果】**接到李女士的投诉后,镇雄县消协第一时间前往超市进行了解,发现收银系统是人为设置的,商家为结算方便,采用“四舍五入”的结算方式。消协工作人员向超市指出,“四舍五入”的结算方式侵害了消费者的知情权和公平交易权,容易引发消费纠纷,超市应注重细节,依法规范经营行为。在消协工作人员的沟通和督促下,超市负责人认识到了自身经营中存在的问题,表示会加强内部管理,规范经营行为,李女士对处理结果表示满意。

**【案例评析】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定:“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。”《中华人民共和国价格法》第十三条第二款规定:“经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”《中华人民共和国人民币管理条例》第四条规定:“人民币的单位为元,人民币辅币单位为角、分。1元等于10角,1角等于10分。人民币依其面额支付。”本案中,商家收款时采取“四舍五入”方式,本是为了交易双方结算方便,减少现金找零的麻烦,但在移动支付普遍的当下,仍然多收取了消费者3分钱,虽然争议金额小,但是分币是可以在市场正常流通的,商家的做法侵害了消费者的知情权,违背了公平交易原则,是不可取的。

## 案例二 食品过期还在卖,不仅赔偿还处罚

**【案情简介】**2023年3月1日,消费者肖女士向鲁甸县消协投诉称,2023年2月15日在鲁甸县文屏镇某店购买了一些零食,回家食用时,发现食品已过期。

**【调解过程及结果】**鲁甸县消协接到投诉后,立即组织双方进行现场调解。消协工作人员指出商家未履行商品查验的主体责任,出售过期食品,违反了《中华人民共和国食品安全法》的相关规定,消费者有权要求合理的赔偿。经调解,商家赔偿肖女士1000元并下架过期食品。随后,消协工作人员将商家涉嫌违法行为移交鲁甸县市场监督管理局,执法人员对商家进行调查。

**【案例评析】**本案不仅涉及民事责任还涉及行政责任,首先,关于民事责任,根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定:“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一万元的,为一万元。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。”其次,关于行政责任,根据《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第(十)项规定:“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品:(十)标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂。”第一百二十四条第(五)项规定:“违反本法规定,有下列情形之一的,尚不构成犯罪的,由县级以上人民政府食品安全监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品、食品添加剂,并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品;违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足一万元的,并处五万元以上十万元以下罚款;货值金额一万元以上的,并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款;情节严重的,吊销许可证;(五)生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂。”本案例中,商家疏于管理,未及时下架超过保质期的食品,存在严重的安全隐患,应当依法承担赔偿责任并接受行政处罚。

(本版图片由昭通市消费者协会提供)

## 案例三 黄金置换猫腻多,消协调解化纠纷

**【案情简介】**2023年6月7日,消费者晏女士向昭阳区消协反映,称其4月份在昭阳区某金店置换黄金首饰,商家告知再加价1000元可置换价值更高的5D硬金工艺黄金首饰,但回家后,晏女士发现置换的首饰工艺不是5D硬金工艺,且首饰断裂,对此晏女士认为商家欺骗消费者,因此要求退款。

**【调解过程及结果】**昭阳区消协接到投诉后,经调查核实,晏女士所换购的首饰是足金首饰,该足金首饰所用的是3D硬金工艺,但在销售时商家告知晏女士是5D硬金。经消协工作人员调解,商家退还晏女士同等克重的碎金和工费1000元,双方无异议。

**【案例评析】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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有关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。”第二十四条第一款规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”本案例中,商家告知消费者置换的首饰是5D硬金工艺,收取1000元工费,实则是3D硬金工艺,且首饰断裂,按照相关法律法规,商家应当为消费者更换首饰并退还工费。

## 案例四 未成年人私自消费,消协调解帮退款

**【案情简介】**2023年6月21日,消费者刘先生向永善县消协反映,自己11岁的小孩于2023年6月19日私自拿钱到永善县溪洛渡镇某通信手机店购买了一部1350元的手机,得知后要求商家退货退款,商家不同意,希望消协协调商家退款。

**【调解过程及结果】**永善县消协接到投诉后,随即进行了了解,经核实,该通信手机店证照齐全,孩子购买手机时没有家长陪同,事先家长也毫不知情。由于手机已经拆封使用,无法再次销售。经调解,双方达成一致,商家收取折旧费100元,退还刘先生1250元,刘先生对处理结果表示满意。

**【案例评析】**依据《中华人民共和国民法典》第十九条:“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”本案例中,11岁小孩花费千元购买手机,明显已经超出其自身民事行为能力,其交易行为在其父母不同意追认情况下,应认定为无效。手机店虽没有诱导行为,但在明知其为未成年人的情况下仍将手机出售,亦未尽谨慎注意义务,应予以退货退款。

## 案例五 售卡收钱换老板,消协介入解难题

**【案情简介】**2023年6月27日,消费者王先生在镇雄县旧府街道某足浴会所充值一千元办卡,其间只消费过一次,卡内剩余金额580元。再次来消费时,却发现会所更换了老板,告知卡内余额无法继续使用。王先生询问得知,原会所负责人甲因经营困难,转让给了第三人乙。而乙并不承认王先生的充值卡,称需要办理新的充值卡才可以在店内消费。王先生向镇雄县消协投诉,要求退回剩余的充值金额。

**【调解过程及结果】**镇雄县消协接到投诉后,及时到店进行了了解,该会所确实已变更负责人,而王先生办卡时间为甲经营期间办理的预付卡。在会所主体未变更,仅变更了负责人的情况下,甲的转让行为对王先生不发生法律效力,王先生有权要求继续履行或返还剩余未消费的金額。消协工作人员开展调解,耐心向双方讲解相关条款。最终,乙同意王先生可以继续使用原充值卡,王先生表示接受。

**【案例评析】**依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条:“经营者以预收款方式提供商

品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”本案例中,消费者在原会所办理充值卡,与原会所订立服务合同,但甲未全部向消费者履行完服务义务就将店铺擅自转让给第三人乙,实质上是一种债务转移行为,该行为对消费者不发生法律效力。如果征得消费者同意,则合同中约定的权利和义务一并转让,合同可以继续履行。

## 案例六 定制家具存差异,消协介入重更换

**【案情简介】**2023年6月29日,消费者舒女士向威信县消协投诉称,2023年5月在威信县某家居店消费15800元定制柜子,6月29日安装时,发现定制柜子的颜色、花纹与样品不相符,商家推脱,不愿意更换,消费者舒女士要求商家按照合同重新定制。

**【调解过程及结果】**威信县消协工作人员立即对事情经过进行了了解,经调查,舒女士反映情况属实,当日下午的合同中清单上显示了颜色和花纹,商家却以板材有色差为由,拒绝更换,经威信县消协工作人员调解并宣传相关法律法规后,商家为舒女士更换定制柜子,舒女士表示满意。

**【案例评析】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第一款、第二款规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。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。”第二十三条第二款:“经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。”本案例中,商家安装的定制柜子与消费者预订的不符,商家应当按照合同约定为消费者更换。

## 案例七 商品兑奖遇套路,消协出面帮解决

**【案情简介】**2023年7月5日,消费者廖先生反映,在巧家县某超市购买饮料中“一元乐享”,加一元可兑换同款饮料,廖先生要求商家兑奖,商家告知消费者不能扫码,无法兑换。恳请消协帮助协调兑奖。

**【调解过程及结果】**巧家县消协在接到廖先生反映的问题后,立即前往该超市了解情况。超市负责人称,向廖先生隐瞒兑奖是因为超市与厂家的兑奖程序繁琐,故以不能扫码为由拒绝消费者兑奖。经过巧家县消协工作人员释法说理,商家认识到了自身的问题,同意为廖先生扫码兑换饮料。

**【案例评析】**依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。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。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”本案例中,超市售卖饮料,消费者中奖,超市应当履行兑奖的约定义务。

## 案例八 宣传实际两不符,消协普法帮退款

**【案情简介】**2023年8月24日,消费者张先生向永善县消协反映,其在微信平台上预订永善县溪洛渡大道某酒店的房间,酒店在微信上宣传房间是20平方米双人床,入住时发现房间是10平方米单人床,要求商家退款,但商家要扣违约金,因此恳请相关部门调查核实,让酒店退还全部的费用。

**【调解过程及结果】**永善县消协接到投诉后,第一时间前往酒店核实张先生反映的情况,调查发现酒店在微信平台上提供的房间图片确实与实际不符,消协工作人员对酒店经营者进行了普法宣传和耐心教育,指出酒店应当本着诚信的原则为张先生提供服务,酒店经营者也认识到了自己的过错,同意退还张先生全部订房款。

**【案例评析】**依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款:“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。”第十条第一款:“消费者享有公平交易的权利。”第二十条第一款:“经营者向消费者提供有关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。”本案例中,酒店在微信平台上对房间的宣传与消费者入住时的房间差异较大,消费者可以选择退房,商家应全款退还。

## 案例九 农机故障有责任,消协调解得更换

**【案情简介】**2023年11月22日,消费者罗先生反映,11月5日在威信县以3200元在某店购买一台农用柴油机,11月21日发现柴油机频繁出现故障,无法正常启动,罗先生在与商家协商维修和更换事宜出现分歧,沟通无果的情况下,到威信县消协进行投诉。

**【处理过程及结果】**威信县消协接到投诉后,工作人员随即与商家联系,了解罗先生反映的问题及事件经过,经了解罗先生反映情况属实,柴油机不能正常使用。商家表示只管销售,机械故障应与生产厂家联系。经工作人员反复讲法说理,最终双方达成一致意见,商家为罗先生更换新柴油机,罗先生对处理结果表示满意。

**【案例评析】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条第一款:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”根据《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》第四条第一款、第二款:“农机产品实行谁销售谁负责三包的原则。销售者承担三包责任,换货或退货后,属于生产者的责任的,可以依法向生产者追偿。”本案例中,消费者购买的柴油机在使用过程中出现故障,无法正常使用,有明显的质量问题,影响了农户正常的农业生产,消费者有权要求获得赔偿,经营者也应当承担相应的责任。

## 案例十 购买手机存故障,协商退货遭拒绝

**【案情简介】**2023年12月8日,消费者吴女士到昭阳区消协反映,她2023年12月3日在某商场某品牌专卖店6128元购买了一部手机,回家后发现手机无法拨打电话,购买时商家表示有质量问题7天内可以退换,但到店后商家只换不退,恳请相关部门协调商家退货。

**【调解过程及结果】**昭阳区消协接到投诉后,工作人员查看了购机发票、消费记录和手机,并进行了进一步调查,认为消费者吴女士反映的情况属实。消协工作人员立即联系商场,经过商场与商户沟通后,商户同意全额退款给吴女士,商场电话回访吴女士,吴女士表示已收到退款,并对此感到满意。

**【案例评析】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十一条:“自售出之日起7日内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机。消费者要求退货时,销售者应当负责为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。”本案例中,消费者手机在七日内出现质量问题,属于附录3《移动电话机商品性能故障表》中主机通信故障,提出的退货诉求合理,经营者应当履行相关义务,而不是找借口进行推卸和拖延。



市场监管和消协工作人员深入超市检查商品。



市场监管和消协工作人员对校园超市售卖商品开展质量检查。



市场监管和消协工作人员深入农贸市场,开展节日期间瓜果蔬菜价格检查。



市场监管和消协工作人员面对面为消费者提供办证指导服务。