责编:田朝艳 美编:黄山敏 组版:方 茜 校对:王文富 周万琴 E-mail:ztrbtkb@126.com

编者按: 2024年以来,全市市场监管部门和消协组织深入践行主动想、扎实干、看效果抓工作“三部曲”要求,锚定省委“3815”战略发展目标,紧扣市委扎实做好“产、城、人”三篇文章要求,以“提振消费信心”为主线,以提升消费品质为目标,完善消费纠纷多元化解机制,加强消费教育引导、化解消费纠纷,着力营造昭通市安全放心的消费环境。

现发布消费维权十大典型案例,以此引导经营者恪守社会公德,牢固树立诚信经营的价值理念;提醒广大消费者提高防范意识,保护自身合法权益。全市人民共同维护、营造安全放心的消费环境,为奋力谱写中国式现代化昭通新篇章贡献力量!

2024年昭通市消费维权十大典型案例

案例一

低价文眉陷阱,消协调解维权

【案情简介】2024年1月14日,消费者李女士向昭阳区消协反映,其于2023年11月通过抖音平台看到某美容院“269元文素颜眉”广告,与客服确认“全程无推销及隐性消费”后预付了29元定金。12月10日到店消费时,商家在操作过程中强行推销高价项目,以“面部有斑”为由诱导其签订5980元的祛斑套餐,承诺附赠文眉及美瞳线服务。当月23日李女士准备接受祛斑服务时,商家又单方面提出需加价至数万元。李女士认为遭遇消费陷阱,遂向消协投诉维权。

【调解过程及结果】接到李女士的投诉后,昭阳区消协第一时间主动联系商家,详细询问事情经过。经了解,李女士共向商家支付6009元,已接受文眉与美瞳线服务,但祛斑项目并未实施。昭阳区消协认真听取双方诉求后,明确指出商家在宣传和服务过程中存在的问题,并对消费者李女士的合理诉求给予支持。经调解处理,双方达成一致意见,扣除李女士已接受的文眉与美瞳线合理费用后,商家退还李女士5080元。2024年1月19日,在消协的见证下,双方正式签订退款协议书,纠纷得到圆满解决。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第二、三款:“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”的规定,本案例中,美容院在消费者购买了祛斑套餐后,要求加价才能提供祛斑服务,设定了不公平、不合理的交易条件,损害了消费者的公平交易权,依法应当予以纠正。

案例二

老年人消费遇坑,消协助力解忧

【案情简介】2024年1月21日,巧家县消协接到余女士投诉,反映某商家以“免费做理疗”“举办健康讲座”为名,针对老年群体进行诱导,推销一款名为“纳豆磷脂植物甾醇酯风味固体饮料”的产品。余女士家的老人参与活动后,在商家的诱导下购买了该产品。余女士认为商家存在欺骗行为,恳请相关部门核查该店资质,并要求商家退货退款。

【调解过程及结果】接到投诉后,巧家县消协立即联合县市场监管局展开调查。经查,该店证照齐全,所售产品带有正规标识,店内未发现违规广告宣传痕迹,但商家在口头介绍产品时存在夸大宣传之嫌。2024年1月25日,巧家县消协组织双方进行调解。消协工作人员依据相关法律法规对商家进行普法教育,明确指出其口头宣传中的不当行为。经协商,商家同意退还老人购买的5盒产品,共计2900元。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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”的规定,本案例中,商家对商品信息进行夸大宣传,诱导消费者非理性消费,扰乱了正常的经营秩序,损害了消费者的知情权、自主选择权,依法应当予以纠正。

案例三

玻璃爆裂伤人,消协助力获赔

【案情简介】2024年3月18日,消费者汪先生向镇雄县消协投诉,称其于3月14日在某洗浴店洗澡时,卫生间玻璃突然爆炸,导致其手臂和背部受伤。汪先生要求商家妥善处理并支付相关费用,但商家一直推诿责任。无奈之下,汪先生请求消协介入调解。

【调解过程及结果】接到投诉后,镇雄县消协迅速向洗浴店了解情况。由于事发区域未安装监控设备,事故责任难以界定。洗浴店辩称汪先生事发时处于醉酒状态,是自己行为疏忽导致玻璃破碎,拒绝承担责任。汪先生对此予以否认,坚称自己无任何不当行为,并要求商家赔偿误工费和医药费。镇雄县消协多次组织双方调解,依据相关法律法规,明确指出商家应保障消费者人身安全。经耐心沟通,商家最终同意向汪先生支付2000元作为补偿。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条“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”和第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”的规定,本案例中,洗浴店作为经营主体,应把维护消费者生命安全作为工作的重中之重,定期检查设施设备,对存在潜在风险的设备和区域,在醒目位置设立警示牌或警示标语予以提示,如遇损害发生,应及时履行救助义务,防止损失扩大。作为消费者,应充分观察周围环境,对有警示牌的区域加强安全防范意识,如遇到事故发生,应及时保存证据。

案例四

化妆品致面部过敏,消协调解得保障

【案情简介】2024年5月5日,消费者简女士向永善县消协投诉,称其于3月16日花费980元在某化妆品店购买了一套护肤品。使用后,简女士面部出现过敏症状,经查看产品成分报告,发现商家提供的电子质量报告与实际成分不符,显示含有铅和汞成分。简女士联系商家后,商家为其进行了一周的修复护理,但过敏症状未缓解。5月5日,简女士再次要求商家退款并赔偿,但遭到拒绝,遂向消协求助。

【调解过程及结果】永善县消协接到投诉后,立即展开调查。商家提供了产品检测报告,结果显示铅汞成分符合国家标准,属合格产品。然而,简女士在购买前已明确告知商家自己对铅汞过敏,商家却未履行充分告知义务,未说明产品中含有铅汞成分,导致简女士使用后过敏。经调解,综合考虑简女士后续皮肤修复费用等因素,双方达成一致意见,商家赔偿简女士1万元并退还购货款980元。

【案例评析】本案中,消费者在选购护肤产品前已向商家明确表示自己对铅汞成分过敏,但商家未能详细说明该产品含有铅汞成分这一关键属性,违反了《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”的规定,侵犯了消费者的知情权,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条第一款“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,应当向消费者作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”的规定,本案例中,尽管商家提供的产品质量符合国家标准,但商家对消费者未尽到充分告知责任,最终导致消费者健康权益受损,依法应承担相应责任。

案例五

酒店地址标注有误,消协助力解难处

【案情简介】2024年5月10日,王先生通过网络平台预订了威信县某酒店的房间,并在下单后立即申请退款,但遭到拒绝。王先生随后与网络平台公司取得联系,却被告知应与酒店沟通。酒店前台回应称自己无权处理退款事宜,需要得到负责人的批准。王先生还提到,酒店的实际位置与网络平台所标示的位置存在差异,因此他请求威信县消协介入,协助其完成退款。

【调解过程及结果】接到王先生的投诉后,威信县消协立即联系酒店。经了解,由于酒店地理位置特殊,位于两条道路交会处,在平台上的地址显示不够精确清晰,致使王先生找错酒店位置。此外,酒店前台未能及时联系负责人处理退款事宜,存在服务瑕疵。在消协工作人员的调解下,酒店负责人为王先生办理了退款。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第三款:“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”和第二十一条第一款:“经营者应当标明其真实名称和标记”的规定,本案例中,消费者对酒店的认知主要基于商家所发布的广告,商家在网上公布的客房地理位置不准确导致王先生找错酒店位置,侵犯了消费者的选择权,依法应当予以纠正。

案例六

皮鞋送洗遭损毁,消协介入化纠纷

【案情简介】2024年7月2日,消费者姜先生将价值2400元的品牌皮鞋送至永善县某干洗店进行常规清洗,支付服务费20元。7月29日取件时发现鞋面出现明显色差,由原本的光泽质感变为哑光状态。经营者提出需将鞋子寄送总部维修,但要求消费者承担维修费用。姜先生认为商品价值严重受损,主张赔偿遭拒后,于当日向永善县消协投诉。

【调解过程及结果】消协工作人员现场查看发现,鞋面涂层因清洗不当造成变色。依据相关法律法规,经营者应保证服务质量和商品安全。综合考虑商品购置价、使用年限和实际受损程度,根据有关办法按折旧标准计算,最终达成经营者向消费者赔偿2000元的协议。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任”和《中华人民共和国民法典》第五百七十七条:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”的规定,本案例中,消费者姜先生与干洗店建立了服务合同关系,干洗店在清洗过程中不慎损坏了鞋子,依法应当承担相应的民事赔偿责任。

案例七

火锅店关闭未通知,消协助力退余额

【案情简介】2024年8月13日,消费者金先生向昭阳区消协反映,2023年10月,他在昭阳区某火锅店充值2000元,目前还剩1000余元未使用,但商家已经关门不营业,在此之前金先生没有得到任何通知,恳请相关部门调查核实并让商家退还剩余费用。

【调解过程及结果】接到金先生的投诉后,昭阳区消协第一时间通过电话联系商家,商家称,因经营不善现已关门停业,金先生当时参加充值2000元赠送500元的活动,使用后还剩850元。经消协调解,双方自愿达成协议,因参加了充值赠送活动,通过折算,由商家退还消费者525元。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条第三款:“经营者出现重大经营风险,有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的,应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定,有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务,或者要求退还未消费的预付款余额”的规定,本案例中,商家通过充值赠送优惠来吸引顾客提前消费,但因管理不善导致店铺关闭,未能依照双方约定提供服务,侵犯了消费者的知情权,依法应当予以纠正。

【特别提醒】《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》于2024年7月1日实施,进一步保护消费者预付式消费知情权和财产权益,减少因经营变动给消费者带来的不便和潜在损失,增强消费环境的稳定性和预见性。

案例八

餐具蘸水未标价,消协普法助维权

【案情简介】2024年8月14日,消费者冷女士到某火锅店就餐,花费66元。然而,商家没有提供免费餐具供选择,也未在就餐前提醒冷女士蘸水和餐具收费,冷女士恳请相关部门核实处理,让商家退还餐具及蘸水的费用。

【调解过程及结果】接到冷女士的投诉后,昭阳区消协第一时间通过电话组织双方进行调解。经了解,商家的餐具与蘸水没有明码标价,针对这一情况,消协工作人员耐心地向商家普及相关法律法规,帮助商家深刻认识到自身的错误。2024年8月20日,双方达成调解协议,由商家退还冷女士消费金额66元。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条:“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”和第九条:“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”和第二十条:“经营者提供商品或者服务应当明码标价”的规定,本案例中,经营者是餐饮服务提供者,餐具是餐饮业不可或缺的物品,提供安全卫生的餐具属于餐饮经营者的法定义务。餐饮经营者若提供收费的一次性消毒餐具,必须明码标价,并明确告知消费者可自主选择,否则可能构成侵犯消费者的知情权、自主选择权,依法应当予以纠正。

案例九

冰箱故障屡修未果,消协助力换新机

【案情简介】2024年8月18日,消费者余先生向镇雄县消协投诉,他于7月15日在一家品牌专卖店购置了一台冰箱。然而,到了7月17日,冰箱开始持续震动并且无法正常制冷。尽管已经进行了3次维修,但问题依旧存在。在最近的一次维修中,维修人员表示冰箱的主板出现了故障。余先生多次尝试与商家协商解决问题,但始终未能达成一致。因此,他向消协求助,要求商家提供一台全新的冰箱作为替换。

【调解过程及结果】在接到余先生的投诉后,镇雄县消协立即与涉事店铺联系,并向商家深入讲解了相关法律法规。商家意识到自己的行为存在不当之处后,同意为余先生更换一台全新的冰箱。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第一款:“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外”和《部分商品修理更换退货责任规定》第十一条:“在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的修理记录和证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者按照本规定第十三条的规定退货,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理”的规定,本案例中,消费者所购买的冰箱在保修期限内经过3次维修依然无法正常使用,依据相关法律法规,商家需提供更换服务。

案例十

坐地抬价陷纷争,消协介入解纠纷

【案情简介】2024年10月21日,龙女士向镇雄县消协投诉。她于4月20日在一家电器商店支付了1万元定金,购买了电视、洗衣机和烘干机。随后,由于国家推出了家电产品最高享售价20%的补贴政策,商家便将电视的售价提升至14500元以符合补贴条件,而最初购买时电视的价格仅为13500元。由于价格调整后双方未能达成共识,龙女士要求退还定金或按原价购买,但遭到商家拒绝。因此,她请求消协介入调解。

【调解过程及结果】接到龙女士的投诉后,镇雄县消协迅速与涉事商家联系。经了解,该商家为连锁店铺,价格调整权在总部。龙女士仅交付了定金,购买流程尚未结束。在消协工作人员的协调下,商家与总部进行了协商,最终龙女士在购买商品后,总部给予了2000元的补偿。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第三款:“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”的规定,本案例中,商家提价行为违背了诚信原则,消费者与该店在国补政策出台前已约定了价格,国家补贴政策的初衷是为了让利于民、拉动消费。商家在经营过程中应严格遵守相关法律法规,避免不正当价格行为的发生。商家应通过提供优质服务、合理定价等正当手段来赢得市场份额和消费者信任。

【特别提醒】按照国家发展改革委、财政部发布的《关于2025年加力扩围实施大规模设备更新和消费品以旧换新政策的通知》要求,对发现存在不履行价格承诺、“先涨价后打折”等价格违法行为,以及套取补贴资金的经营主体,要第一时间取消其参与活动资格,并追缴国家补贴资金,依法依规严肃处理骗取套取国家补贴资金等违法行为。

(昭通市市场监督管理局、昭通市消费者协会供稿)