

2020年度大丰区消费维权典型案例

(上接第三版)
案例五:七日无理由退货?市场监管局来帮忙

【案情】:2020年5月,区市场监督管理局接到某消费者投诉,称其在城区某商场购买了一套沙发后不满意,要求退货,商家在其购买沙发时承诺七日内可以退货,现商家拒绝履行,该消费者要求市场监督管理局给予帮助。

【结果】:经查,消费者购买沙发后商家不予退换,情况属实。经调解,向商家宣传《消费者权益保护法》的法律规定,商家已给消费者退货,并退还货款。

【点评】:《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定:“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,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。”

消费者协会在此提醒消费者购买家具、家电等大型商品时要注意以下四点:

第一,选择信誉好、经营规范的大型商场挑选商品,完整保存购货合同、付款收据等材料,遇到纠纷及时投诉。

第二,签订合同时,要对合同的标的、质量要求、执行标准、价款、履行方式、履行期限等基本条款予以明确,详细说明。如果在履行中发现需要进行修改、补充条款内容的,双方要及时协商,签订变更、补充协议。

第三,按样品订制的产品,消费者可对样品进行录像、拍照,抄录商品编号并进行保存,待经营者交付商品时进行核验。

第四,消费者在交付定金前,要充分了解商品的信息,根据实际需求选择,避免草率交付定金,减少不必要的损失,经营者若不履行约定将会面临双倍返还定金的结果。

案例六:贷款不成要全款,购车无望退钱难

【案情】:大丰区市场监督管理局接到12345转派的投诉单称,消费者刘先生在某

汽车4S店内购买汽车,交付了3万元的订金,签订了《订车合同》,但由于其按揭抵押贷款未通过,无法贷款购买汽车,消费者要求该4S店退还订金,该4S店称系消费者违约,拒退订金。

【结果】:经查,该消费者反映情况属实,其与商家签订了《订车合同》,已交付了3万元的订金。后贷款未通过,又无法全款购车。4S店坚持双方签订了合同,属该消费者单方违约,订金不退。经执法人员现场调解并宣传相关法律法规,该4S店最终退还消费者订金3万元,消费者表示满意。

【点评】:《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:“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”、第十六条第一款规定:“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。”消费者购车时一般只会关注车辆的价格、产地、生产者、用途、性能、售后服务等信息,而对于购车的付款方式不甚在意。正如本案中4S店未向消费者履行告知义务,即无法按揭贷款后需全款购车的情形,侵害了消费者的知情权。经营者应当向消费者提供真实、全面的商品信息。

消费者协会提示消费者,购车、购房时不要轻易支付“定金”,一旦消费者要求解除合同,定金将不予退还。最重要的是,在与商家签订由其制订的格式合同示范文本时,看清合同内的书面约定,尤其是价款交付、违约责任等重要事项,以便事后维护自身合法权益。

案例七:群众举报破大案,“山寨”烟酒莫骗人

【案情】:2020年8月30日,根据群众举报,区市场监管局执法人员依法对某小区4幢底层南侧标注为21室的房屋进行检查,现场查获数箱贵州茅台酒等各类品牌白酒共计59箱零8瓶,中华(软)等品牌香烟共计105条,货值共计22万余元。

【结果】:经鉴定,上述烟酒均为假冒伪劣产品,因涉案金额较大,当事人的行为涉嫌犯罪,此案已移送区公安局调查处理。

【点评】:当事人销售假冒伪劣烟酒的行为,违法性质恶劣、社会敏感度高,属于《最高人民法院公安部关于公安机关管辖的刑事

案件立案追诉标准的规定(二)》第七十条:“销售假冒注册商标的商品案(刑法第二百一十四条),销售明知是假冒注册商标的商品,涉嫌下列情形之一的,应予立案追诉:(一)销售金额在五万元以上的;(二)尚未销售,货值金额在五万元以上的;(三)销售金额不满五万元,但已销售金额与尚未销售的货值金额合计在十五万元以上的”所列之行为,已构成刑事犯罪。本案的查办,与执法人员的迅速出击、刑行紧密衔接息息相关,更不可或缺的是热心群众提供的违法线索。

日常生活中,随处可见收售名烟名酒的广告、路边摊贩,消费者协会在此呼吁广大消费者:一要保护自身消费权益,提高辨别“山寨”烟酒的能力,在购买烟酒时要注意观察标签、检查包装、条码等。

二要关心消费者的共同利益和其他消费者的利益。消费者在发现涉嫌假冒伪劣产品的线索时,应及时向市场监管部门或公安部门反映情况。群防共治,才能更好地打击违法行为,维护消费者的权益。

案例八:明码标价当注意,低标高卖要处罚

【案情】:2020年8月,消费者至大丰区某店购买冰糖雪梨饮料3瓶,货架标签显示售价为4元/瓶,结账时发现实际结算价为5元/瓶,现场与商家沟通未果,遂投诉反映相关情况。

【结果】:经过调查了解:该消费者反映情况属实,该店于2020年6月在制作价格标签时错将定价为5元/瓶的冰糖雪梨写成4元/瓶。在执法人员的调解下,该店退还了该消费者3元,并向其赔礼道歉,消费者表示满意。同时该店低标高卖的行为违反了《价格法》的有关规定,区市场监管局已依法对其作出行政处罚。

【点评】:《中华人民共和国价格法》第十三条规定:“经营者销售、收购商品和提供服务,应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。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。”本案中该店虽不是故意将商品低标高卖,但仍

系价格违法行为,受到了相应处罚。

在日常生活中,标价与实际售价不同的情况随处可见,但大多数消费者抱着“多一事不如少一事”的心理,放弃了自己应有的权利。消费者协会鼓励消费者当合法权益受到侵害时,要勇敢地通过法律手段维护自己的权益。同时也提醒经营者要主动维护市场价格秩序,做到明码标价,诚信经营。

案例九:“霸王条款”想免责,市场监管来追责

【案情】:2020年11月10日,区市场监管局执法人员通过网络交易监测时发现,某科技有限公司经营的天猫网店主页含有“解释版权归本店所有”字样,执法人员及时取证并展开调查。

【结果】:经查,当事人于2020年11月5日在其自营的天猫网店主页更新了关于“双十一”促销活动的相关内容,在购物赠送礼品的宣传版块标示“注:赠品不叠加 解释权归本店所有”字样,以规定自己享有解释赠品相关事宜的权利。区市场监管局责令当事人立即改正,对当事人作出警告、并处罚款1万元的行政处罚。

【点评】:《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易”、第三款规定:“格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效”。本案是一起典型的经营者通过格式条款侵害消费者权益的“霸王条款”案例。

所谓的“霸王条款”就是一些经营者单方面制定逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等,限制消费者权利,严重侵害群众利益。常见的“霸王条款”还有“一经售出,概不退换”、“此卡务必在有效期内使用,卡内金额过期作废”、“禁止自带酒水”、“包间设置最低消费”等。区市场监管局、消费者协会提醒消费者在遭遇“霸王条款”产生纠纷时,可以适用《消费者权益保护法》的相关规定,捍卫自身权利。

益。区市场监管局、消费者协会更呼吁经营者少一些“霸王条款”、多一些“诚信经营”,让市场经济更加和谐!

案例十:警钟长鸣!拒食野生动物,文明健康消费

【案情】:2020年1月12日,区公安局草庙派出所对张某非法狩猎的野生动物去向进行跟踪调查,在当事人(某酒店)的经营场所查获1只去皮狗獾及7只去皮黄鼬。因涉案金额较少,当事人的行为未构成犯罪,此案移送至区市场监管局调查处理。

【结果】:经查,2020年1月7日,当事人的经营者从某处购买了2只去皮狗獾及7只去皮黄鼬,共计付款1700元,其中1只去皮狗獾已被食用。2020年8月5日,区市场监管局依法对当事人作出行政处罚如下:1.没收涉案的1只去皮狗獾及7只去皮黄鼬;2.罚款5000元,上缴国库。

【点评】:《江苏省野生动物保护条例》第二十八条第四款规定:“出售、购买、利用三有保护野生动物或者其产品的,应当具有有效的野生动物合法来源证明,并向县级人民政府野生动物保护行政主管部门备案。野生动物合法来源证明包括人工繁育许可证、狩猎证、捕捞证等。”本案当事人法律意识淡薄,以为购买几只野生动物无关紧要,殊不知已违反了法律规定,最终受到了法律制裁。

从SARS、埃博拉到当前的新型冠状病毒,无不给人类带来了巨大灾难,研究指出这些病毒均来源于野生动物,并与人类野味消费习惯相关。区市场监管局、消费者协会提醒广大消费者:从我做起,从点滴做起,拒食野味、抵制野生动物交易,文明健康消费!



关于对新增低保外残疾人两项补贴申领对象进行公示的公告

根据盐城市大丰区人民政府办公室《关于完善困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度的实施意见》(大政办发[2016]119号)、《关于将三、四级智力、精神残疾人纳入“两项补贴”发放范围的实施意见》(大政办发[2017]81号)、盐城市民政局、盐城市财政局、盐城市残疾人联合会《关于将残疾等级为三、四级的智力、精神残疾人纳入护理补贴发放范围的通知》(盐民事[2018]3号)、《关于将成年无业肢体三级残疾人纳入困难残疾人生活补贴制度的通知》(盐民事[2019]1号、盐财社[2019]22号、盐残发[2019]7号)、江苏省民政厅、江苏省残联《关于明确困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴工作有关事项通知》(苏民事

[2019]19号)、盐城市民政局、盐城市残联转发江苏省民政厅、江苏省残疾人联合会《关于明确困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴工作有关事项通知》(盐民事[2019]4号),文件的有关规定:

1、申请无固定收入重度残疾人生活补贴的条件是本人无固定收入的智力、肢体、精神、盲视力残疾等级达到一、二级重度残疾人;申请无固定收入困难残疾人生活补贴的条件是本人无固定收入的智力、精神残疾等级达到三、四级残疾人。

2、申请残疾人护理补贴的条件是残疾等级为一、二级的重度残疾人,及智力、精神残疾等级为三、四级,需要长期

照护(持续6个月以上时间)的残疾人。

3、申请一户多残、依老养残的特殊困难残疾人生活补贴条件是家庭成员间是具有法定赡养、抚(扶)养关系且共同生活,人均收入在我区低保标准200%以内的家庭,有2名(含2名)以上残疾人,或残疾人由父母供养且父母有一方达到60周岁,或依法由祖父母、外祖父母、其他亲属供养且供养人有一方达到60周岁的特殊困难残疾人。

为了体现公开、公平、公正的原则,经相关部门审核,下列人员符合相关规定要求(附公示对象名单),现予公示。公示期间,如对公示对象有异议,可直接向区有关部门反映,以接受社会监督。

附件:

- 1.新增无固定收入重残及智力、精神三、四级残疾人生活补贴对象公示表
- 2.新增残疾人护理补贴对象公示表
- 3.新增一户多残、依老养残残疾人生活补贴对象公示表

公示时间:2021年3月15日—2021年3月23日
举报电话:0515—83529800 区残联办公室
0515—83816825 区民政局社会福利与社会事务科
0515—83515582 区财政局社保科

2021年3月15日

1.新增无固定收入重残及智力、精神三、四级残疾人生活补贴对象公示表

序号	镇别	所在村(居)	姓名	残疾类别	残疾等级	户口性质	执行时间	月固定收入情况	家庭地址	备注
1	小海	小海村	高雷	智力	一级	非农业	2021.3	无	新东苑小区	低保
2	丰华	新东苑	马娟	肢体	一级	非农业	2021.3	无	新东苑小区	
3	草庵	三新村	王友英	智力	二级	农业	2021.3	无	三新村二组	
4	草庵	竹园村	梁翠凤	智力	二级	农业	2021.3	无	竹园村六组	
5	白驹	东台村	徐瑞勤	智力	一级	农业	2021.3	无	东台村一组	
6	白驹	团林村	陈翠兰	智力	一级	农业	2021.3	无	团林村一组	
7	刘庄	东方村	韩秀英	智力	一级	农业	2021.3	无	东方村四组	
8	刘庄	东台村	李德英	智力	一级	农业	2021.3	无	东台村五组	
9	小海	团林村	南海英	智力	二级	农业	2021.2	无	团林村一组	3月补发2月
10	小海	南团村	吴俊明	智力	二级	农业	2021.2	无	南团	3月补发2月
11	小海	小海村	吴文兰	智力	二级	农业	2021.3	无	海晏八组	
12	西平	九一村	程建刚	智力	一级	农业	2021.2	无	九一村二组	
13	西平	全兴村	陈建刚	智力	一级	农业	2021.3	无	全兴村	
14	新丰	仁南村	方勤梅	智力	二级	农业	2021.3	无	仁南村二组	
15	新丰	腰港村	周云凤	智力	二级	农业	2021.3	无	腰港村六组	
16	新丰	腰港村	蔡书芹	智力	二级	农业	2021.3	无	腰港村三组	

序号	镇别	所在村(居)	姓名	残疾类别	残疾等级	户口性质	执行时间	月固定收入情况	家庭地址	备注
17	新丰	长桥村	刘龙强	智力	二级	农业	2021.3	无	长桥村六组	
18	大中	江洋村	任瑞娟	智力	二级	农业	2021.3	无	江洋村四组	
19	草庵	竹园村	唐秀兰	智力	二级	农业	2021.2	无	竹园村	3月补发2月
20	草庵	四灶村	张巧凤	智力	二级	农业	2021.2	无	四灶村	3月补发2月
21	草庵	新东苑	胡元元	智力	一级	农业	2021.2	无	新东苑	3月补发2月
22	万盈	双福村	冯志平	智力	二级	农业	2021.3	无	双福四组16号	
23	万盈	双福村	李林珍	智力	二级	农业	2021.3	无	双福五组18号	
24	万盈	团林村	周大元	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村二组	
25	南团	团林村	曹燕	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村二组	
26	南团	团林村	曹爱萍	智力	一级	农业	2021.3	无	团林村一组	
27	南团	团林村	曹真	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村五组	
28	南团	团林村	曹真	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村五组	
29	丰华	团林村	韩友明	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村一组	
30	开发区	龙福村	朱加兵	智力	一级	农业	2021.3	无	龙福村	
31	大中	新团村	朱建平	智力	四级	非农业	2021.2	无	大中路	
32	大中	新团村	王香萍	智力	四级	农业	2021.2	无	新团村五组	3月补发2月

序号	镇别	所在村(居)	姓名	残疾类别	残疾等级	户口性质	执行时间	月固定收入情况	家庭地址	备注
33	大中	光明村	陈文强	智力	四级	农业	2021.2	无	光明村七组	3月补发2月
34	大中	新团村	王红方	智力	二级	农业	2021.2	无	新团村二组	3月补发2月
35	大中	恒北村	陈元凤	智力	二级	农业	2021.2	无	恒北村六组	3月补发2月
36	草庵	草庵村	马如英	智力	二级	农业	2021.3	无	草庵村二组	
37	草庵	三新村	朱红英	智力	二级	农业	2021.3	无	三新村二组	
38	草庵	竹园村	张瑞英	智力	二级	农业	2021.3	无	竹园村六组	
39	小海	新东苑	张永英	智力	二级	农业	2021.3	无	新东苑一组	
40	新丰	仁南村	孙月娥	智力	二级	农业	2021.3	无	仁南村二组	
41	新丰	团林村	孙月娥	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
42	草庵	竹园村	吴龙珠	智力	四级	农业	2021.2	无	竹园村	3月补发2月
43	草庵	竹园村	吴龙珠	智力	二级	农业	2021.2	无	竹园村	3月补发2月
44	草庵	竹园村	曹燕	智力	二级	农业	2021.2	无	竹园村	3月补发2月
45	万盈	团林村	朱明	智力	二级	农业	2021.2	无	团林村	
46	万盈	团林村	朱明	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
47	万盈	团林村	张俊凤	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
48	万盈	团林村	张俊凤	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
49	万盈	团林村	张俊凤	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
50	万盈	团林村	张俊凤	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
51	万盈	团林村	张俊凤	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
52	南团	团林村	吴凤霞	智力	二级	农业	2021.3	无	团林村	
53	大中	恒北村	陈元凤	智力	二级	农业	2021.2	无	恒北村	3月补发2月
54	丰华	海堂园	陈洁	智力	一级	非农业	2020.3	无	海堂园	
55	万盈农场	一里河园	魏泽凤	智力	二级	非农业	2020.3	无	万盈农场健康路	
56	开发区	河口村	王梓怡	智力	一级	农业	2020.3	无	南翔路路口北	

2.新增残疾人护理补贴对象公示表

序号	镇别	所在村(居)	姓名	残疾类别	残疾等级	户口性质	执行时间	已领取其他护理补贴(津贴)情况	家庭地址	备注
1	大中	城中园	杨二英	智力	一级	非农业	2021.2	无	大新四村	3月补发2月
2	大中	城中园	杨二英	智力	一级	非农业	2021.2	无	大新四村	3月补发2月
3	白驹	海平里	杨瑞兰	智力	二级	非农业	2021.2	无	海平里委会	
4	小海	小海里	周瑞兰	智力	一级	非农业	2021.3	无	新东苑	
5	丰华	新东苑	马娟	智力	一级	非农业	2021.3	无	新东苑小区	
6	万盈农场	一里河园	魏泽凤	智力	一级	非农业	2021.3	无	万盈农场健康路	
7	草庵	三新村	王友英	智力	二级	农业	2021.3	无	三新村二组	
8	草庵	竹园村	梁翠凤	智力	二级	农业	2021.3	无	竹园村六组	
9	白驹	东台村	徐瑞勤	智力	一级	农业	2021.3	无	东台村一组	
10	白驹	团林村	陈翠兰	智力	一级	农业	2021.3	无	竹园村六组	
11	刘庄	东方村	韩秀英	智力	一级	农业	2021.3	无	东方村四组	
12	刘庄	东台村	李德英	智力	一级	农业	2021.3	无	东台村五组	
13	小海	团林村	南海英	智力	二级	农业	2021.2			