



放心消费 聚焦维权

——2023年武进区十大消费维权典型案例公布(上)

□ 记者 赵铠桦

2024年3月15日,是第42个国际消费者权益日,今年的主题为“激发消费活力”。在过去一年,有哪些消费投诉热点?记者近日从区市场监管局了解到,2023年,区市场监管局共接收各类投诉举报31735件,同比增长48.87%,其中,投诉23713件,占比74.72%,同比增长59.14%;举报8022件,占比25.28%,同比增长25.03%。全局投诉办结23165件,办结率为97.69%;举报核查7623件,按时核查率为100%,挽回经济损失总额452.3万余元。在此,区市场监管局公布2023年武进区十大消费维权典型案例。

建材店发货品牌不对 消费者获补偿 1.5万元

【案情简介】

2023年5月,许先生在武进国家高新区某建材店订购了一套洗衣柜及立柜,共支付9600元,收货后发现商品并非订购合同上标注的品牌,与商家多次协商未果,遂向武进区消协高新区分会投诉,要求商家退一赔三。

【处理过程及结果】

工作人员了解到许先生收到的洗衣柜确实与当时在店内看到的商品从外形和用料上都是一模一样,但是所贴的品牌标识与合同上标注的品牌不一致。商家表示,发错品牌的主要原因是采购员工作疏忽。工作人员通过核查,难以认定商家存在有主观欺诈的恶意,但支持消费者提出其因商家未履约而要求补偿损失的诉求。在工作人员的努力下,双方最终达成调解协议:商家同意为消费者退货退款,并补偿消费者延误工期等损失1.5万元。

【案例分析】

本案中商家显然未按约定提供商品,但要认定欺诈还需认定商家“骗取消费者价款”。商家强调商品除了品牌不同,其材质、款式和价位与合同约定是一致的,并提交了相应证据材料,从主观上看,商家没有欺骗消费者的必要,但商家肯定存在重大过错,侵犯了消费者的知情权和选择权。

【消费提醒】

广大消费者在购买装修建材等商品过程中,收货后要认真核对实物是否与合同中约定的品牌、型号、规格、等级等相符。出现问题的,应固定好相关证据,妥善保留相关合同文本、订单、付款凭证、发票以及与商家沟通的文字和图片记录,以备日后维权时有据可依。

SPA美颜致皮肤过敏 消费者获赔 1万元

【案情简介】

2023年4月,武进区消协高新区分会接郝先生投诉,称其爱人在武进国家高新区某SPA养生馆花费598元做了某美颜项目,在服务过程中使用了部分化妆品,做完之后皮肤出现大面积过敏,多次和商家协商未果,请求消协调解,让商家赔偿其相关费用。

【处理过程及结果】

工作人员与郝先生联系,详细了解了就医情况,在诊疗期间,郝先生共支付了7689.68元医疗费用。经进一步询问养生馆负责人,工作人员了解到当时没有对服务对象皮肤进行事先试验和甄别,也没有询问服务对象是否对化妆品有过敏史。同时,其爱人以前也出现过类似化妆品过敏的症状,但接受服务时并没有告诉商家自己有使用化妆品过敏的病史,其爱人也应负一定的责任。经工作人员多次调解,最终双方达成协议,由商家赔偿消费者包括消费退款、就医交通费、医疗费和误工费合计1万元。

【案例分析】

本案中,郝先生的爱人在接受服务中及过后皮肤出现红、肿、痒等症状,商家当时未及采取有效措施避免,没有尽到保障消费者人身安全的义务,由此郝先生的爱人面部和身体出现皮肤过敏损害与商家提供的服务存在因果关系,商家应向消费者赔偿相应的损失。

【消费提醒】

广大女性消费者在接受美容服务时,不能偏信美容机构或服务人员的宣传推荐,要把健康安全放在第一位。要谨慎选择适合自己体质和正规渠道的美容产品,接受服务过程中,发生身体不适时要及时停止服务,选择正规医院及时就诊。

商家促销“买一赠一” 问清活动规则再充值

【案情简介】

2023年8月,武进区消协湖塘分会收到王先生投诉,称其在自家楼下理发店进行消费,店员向其宣传充值500元送500元,充值的金额享受理发3折价。王先生便充值了500元。然而当王先生在实际使用过程时,店家却告知充值的现金500元部分享受20元一次。王先生认为遭到了商家的欺骗,于是向消协寻求帮助。

无独有偶,李先生也向武进区消协湖塘分会反映了类似的问题。

【处理过程及结果】

在工作人员的调解之下,相关商家均全额给消费者退款,消费者王先生、李先生对调解结果表示满意。相关商家认识到自己的广告宣传存在的错误,及时对店内活动的宣传内容进行整改,广告内容中不再有“买一赠一”、“充××送××”等字样。

【案例分析】

按常理推断,“买一赠一”后消费者应该实际得到双倍同等价值的商品或服务。两起投诉中,商家给出的充值活动承诺应当视为格式合同。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定:“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。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。”

【消费提醒】

日常消费时要小心商家的“文字陷阱”,遇到商家搞活动优惠力度较大时,应先向商家了解优惠细则再作决定,消费后记得要求商家提供消费凭证,以便在商家出尔反尔改变规则或不兑现承诺损害自己合法权益时用于维权。

宠物购买两天后死亡 消协调解商家退款

【案情简介】

2023年9月,武进区消协湖塘分会接来自浙江的陈女士投诉,称其通过抖音平台花费1800元购买了武进区湖塘镇某宠物店的一条宠物狗,宠物狗在收到两天后死亡,诉求商家退款。

【处理过程及结果】

接诉后,工作人员向商家了解情况。商家表示宠物狗在运输过程中,长时间所处环境温度较高,空气流通差,导致宠物狗免疫力降低,便在到货2天后死亡。商家表示,宠物狗售出后如7天内死亡,可免费再补发一条同价位的狗狗,但不提供全额退款。工作人员在分析后认为商家在宠物发出前未充分检查其健康状况,选择了不当的运输方式是导致宠物死亡的主要原因。经调解,商家同意全额退款,陈女士对处理结果表示满意。

【案例分析】

《中华人民共和国动物防疫法》第五十一条规定:“屠宰、经营、运输的动物,以及用于科研、展示、演出和比赛等非食用性利用的动物,应当附有检疫证明;经营和运输的动物产品,应当附有检疫证明、检疫标志。”商家在出售动物前应当提供检疫证明,确保出售宠物的健康,否则消费者可要求退款。

【消费提醒】

宠物属于活体动物,因此尽量选择线下购买,同时应签订买卖合同,明确约定双方的权利义务。购买时留心查看宠物经检疫合格的证明,以免购到已生病的宠物,必要时要求增加合同附加条款,可以约定宠物的健康指标,并为宠物健康情况约定一定保障期限。

新购洗碗机内有污物 商家解释不清担责

【案情简介】

2023年4月,邵女士向武进区消协溧里分会投诉,称其在武进区溧里镇某家用电器店购买一台洗碗机,商家以二手洗碗机冒充新机销售,要求商家退一赔一,商家不同意,协商不成遂向消协投诉。

【处理过程及结果】

接诉后,工作人员从邵女士处了解到,其拆封后发现这台洗碗机内有污物,是已经使用过的。邵女士认为商家欺诈消费者,因而要求赔偿。

该电器店负责人则向工作人员解释,邵女士购买的洗碗机并非是从他们店内发货的,而是直接从厂家仓库送到邵女士家中。在了解情况后,工作人员认为商家虽然主观上没有故意欺诈,但存在一定过错,因此建议商家适当给予邵女士一些补偿。而后经过多次协商,商家同意更换一台洗碗机,再赠送邵女士一台液晶电视。

【案例分析】

本案中消费者认为商家欺诈,要求退一赔一,很显然商家不存在明知而故意销售的主观故意,不能认定为欺诈,但消费者要购买的家电肯定是新的未被使用过的商品。商家对消费者新购的洗碗机不是已经使用过的商品负有举证责任,如商家不能举证,则需要承担更换或退货、赔偿损失等责任。

【消费提醒】

消费者购买家电商品时应注意以下事项:一是消费者在确认收货时,需及时拆封检查并且试用,查看是否存在外观或质量瑕疵,避免后续消费纠纷;二是消费者要保存好发票等购货凭证,详细阅读产品三包凭证内容,方便后续产品出现问题时维护自身合法权益。