

今天是“3·15”国际消费者权益日

我市发布2023年消费维权十大典型案例

□记者 李巧凤 通讯员 陈刚

2023年,全市消保委系统及相关成员单位积极化解消费投诉矛盾纠纷,全力打造放心消费环境,共受理各类消费投诉共计1.9万余件。
昨天,市消保委及成员单位发布2023年消费维权十大典型案例。

案例一

二手车商虚假承诺 法院判决退一赔三

2023年1月6日,定海区人民法院开庭审理一起消费纠纷,消费者王女士要求撤销两年前与二手车公司签订的白色宝马X1车辆买卖合同,退回购车款,并赔偿三倍金额。经一、二审审理,法院最终支持消费者诉求。

法院认为,被告作为经营二手车销售公司,其在收购涉案车辆时并未对该车进行全面检测,亦不能证明对涉案车辆的维修记录及车辆存在的问题等重要信息在出售前进行了核查,未尽到销售者的合理注意义务,在此情况下,其向原告作出了关于涉案车辆无事故的虚假承诺,应认定其构成欺诈,并按照《民法典》《消费者权益保护法》相关规定,支持原告要求增加赔偿三倍购车款的诉求。

案例二

违法销售有毒有害食品 公益诉讼守护“舌尖安全”

2020年7月起,李某通过微信从马来西亚某公司处购买爱可罗秘密公爵饮料等保健食品,通过互联网及熟人介绍方式对外销售,并发展黄某等多名销售下线。2022年1月,李某及下线黄某在市市场监督管理局明确告知其销售的公爵饮料中含有禁止在食品中添加的“他达拉非”成分,并责令其停止销售的情况下,李某仍继续销售公爵饮料800余盒,销售金额11万余元,下线黄某销售公爵饮料12盒,销售金额1350元。

2023年5月市人民检察院向市中级人民法院提起诉讼,诉请判令李某、黄某向在市级媒体上向社会公开致歉、警示危险并承担销售价款十倍惩罚性赔偿。2023年8月中级人民法院宣判,支持检察机关全部诉讼请求。

案例三

违规开办学科培训 被处罚款3万余元

2023年3月,市民举报新城桃园新村六区一处居民楼存在未取得办学许可,开展中小学生学习辅导行为,要求相关部门介入调查处理。

接件后,市教育局联合市综合行政执法局相关执法人员现场检查。检查发现该场所是居民住宅,现场共有两间教室,该机构无办学资质和营业执照。执法人员立即责令停止该违规行为。经调查,证实当事人章某违反国家“双减”政策,且未取得办学许可违规开展学科辅导的。当事人的行为违反了《中华人民共和国民办教育促进法》第十二条相关规定,执法部门对当事人处违法所得一倍的罚款33507元。

案例四

中介违规发布公租房转租信息 舟山首罚

2023年5月中旬,普陀区住建局在日常工作中发现普陀区锦家经纪事务所在抖音平台违规

发布保障性房源出租信息,经调查取证后将该案件移交于普陀区综合行政执法局进行处理。

经调查核实,该房地产中介机构经纪人员韩某的行为违反了《公共租赁住房管理办法》第三十二条“房地产经纪机构及其经纪人员不得提供公共租赁住房出租、转租、出售等经纪业务”,存在违规发布保障性房源的行为。消费者如租用此类房屋,公共租赁住房所有权人有权要求退回该房,消费者权益将无法得到保障。普陀区综合行政执法局对韩某作出罚款2500元,责令限期改正的处罚。此案例为舟山首罚。

案例五

汽修配件价高离谱 运管调解退款退货

2023年8月22日,市新城公路与运输管理中心接到消费者王先生投诉,称其3月左右在新城临城街道甬东兴海路120号的“快典漆修”汽修厂修理汽车并更换配件,共支付修理费3850元。之后王先生在杭州修车时得知,此前在“快典漆修”更换的零件(高压油泵,修复件)比正常市场价高出很多,王先生便要求相关部门协调退货、退款。

市新城公路与运输管理中心工作人员核实,承修方明确告知送修方配件维修价格、型号,做到了明码标价,但因物件进货价格明显高于市场价,从而导致销售价格过高,送修方利益受损。调解后,王先生将高压油泵修复件完整退还,“快典漆修”负责人将3000元通过微信转账给王先生,并将原车配件交还。

案例六

预付卡易办难退 调解后全额退款

2023年12月7日,岱山县商务局接到黄女士投诉:10月28日其在岱山县高亭镇长河路512—514号“制草保健按摩店”办理了会员卡充值1668元,随后因个人原因向商家提出退款,商家表示产品已销售只能退一半费用且需要等待半个月以后才能退,其认为不合理,要求相关部门协调全额退款。

市商务局工作人员与店方负责人多次电话沟通,最终确认黄女士支付的1668元为购买产品费用并非办理预付卡费用,其购买的产品套盒未开封使用,调解期间已放回店内,店方最终同意给予全额退款。消费者预付充值需谨慎,充值前要了解相关商品或服务内容并签订合同,明确使用和退费规则,拒绝大额预付充值。

案例七

排档称海鲜用“鬼秤” 立案处罚25万元

2023年9月17日,市市场监督管理局普陀山分局执法人员对朱家尖友缘排档进行检查。当事人对所销售的海鲜类商品进行称重计量后,执法人员现场对该海鲜商品用经过检定的电子秤进行复称,发现商品的复称重量值明显少于当事人记录的结算重量值。当事人涉嫌在售卖海鲜时夸大海鲜的重量。执法人员现场制作笔录,拍照取证,9月18日,予以立案调查。最后对当事人夸大

所提供商品的数量的行为,责令其立即改正,并处罚如下:一、警告;二、罚款人民币25万元。

消费者在选择需要称重的商品时,可以预先确定手机等参照物重量,比对称重商品以确保称重准确,如对称重商品存疑可拨打12345要求相关部门前往现场处理。

案例八

错汇资金无法退回 银行帮忙全款到账

2023年4月18日,中国人民银行舟山市分行收到消费者刘先生的投诉:2023年4月6日其通过华夏银行手机银行渠道,向深圳某公司支付账户汇款40591元,在汇款页面错选了支付账户的归属支付机构(应是通联支付,但刘先生却错选为乐刷科技),刘先生认为,汇款信息错误,错汇资金应无法入账并原路退回,但事发10余日,仍无反馈,请求相关部门协调处理。

中国人民银行舟山市分行核实情况后,第一时间协助刘先生联系网联清算有限公司和支付机构乐刷科技,申诉款项错汇有关情况,并按规定流程协助办理相关款项的退回事宜,错汇款项原路退回。

案例九

“当日递”变“次日达” 海鲜变质按保价赔偿

消费者李先生于2023年9月从舟山通过某寄递企业邮寄海鲜至上海,快件类型为“当日递”,邮费36元,保价500元。因邮件当日未送达,收件人收到快件时,所寄海鲜已变质损毁,李先生与企业客服沟通赔偿事宜未果,遂向舟山市邮政管理局申诉中心申诉,要求尽快赔偿损失。

市邮政管理局工作人员调查后,核实了内件的损毁情况,并核对了相关企业责任,要求寄递企业提供与承运方的三方协议。在确定内件损毁后,要求由企业先行联系寄件人赔偿,先行赔偿款再自行向第三方追索索赔。同时要求企业做好消费者解释工作,安抚消费者情绪,避免矛盾升级。经调解,企业同意赔偿500元,消费者表示满意。

案例十

国美“暴雷”引群诉 消保委并案支持集体诉讼获胜

2023年初,定海区消保委陆续接到20余名消费者关于宁波浙国美电器有限公司舟山分公司预收货款逾期不发货、不退款,不提供售后服务等相关投诉,在前期调处无果的情况下,市区两级消保委决定并案支持消费者集体诉讼,一审获法院支持。

定海区人民法院对该案作出一审判决:28名原告与被告宁波浙国美电器有限公司舟山分公司之间的买卖合同于2023年6月30日解除;被告宁波浙国美电器有限公司舟山分公司、宁波浙国美电器有限公司于本判决生效之日起十日内返还28名原告264296.79元,并赔偿相关利息损失。一审判决后,因被告对判决结果无回应,且该案已过“公告送达”和上诉期,28位消费者签字授权市消保委委托公益律师申请强制执行。

市区天气:今天多云,半夜转阴有阵雨。明天阴有时有阵雨。今天早晨、明天早晨和夜里局部有雾。今天气温:8~16℃。明天气温:11~16℃。市区风力:今天东到东南风4~5级。明天东南到南风4~5级,明天半夜转西北风4~5级。今天蓝天指数为三级,天色微蓝或有点蓝。今天森林火险指数为四级,容易引起森林火灾,林区严格控制野外用火。

舟山市气象台2024年3月14日19时发布

请您关注天气预报