

宠物伤人、违法收取餐具费、手机掉漆

# 2022年消费维权十大案例发布

## ➡ 猫咖啡馆内宠物伤人

### 【简要案情】

消费者拨打12315投诉称,他孩子在城区一家猫咖啡馆内被宠物咬伤,需要打三针疫苗,但猫咖啡馆不愿承担费用。市场监管部门工作人员出面协调,猫咖啡馆经营者以店内设置有警示标志和警示提醒为由,不愿承担全部的疫苗费用。经调解,猫咖啡馆经营者赔偿投诉人500元疫苗费用,双方和解。

### 【分析点评】

近几年萌宠乐园悄然兴起,其实隐藏着很大风险。尤其是儿童安全意识薄弱,常因逗弄宠物受到伤害。

《消费者权益保护法》第七条规定“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。”第十八条规定“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”。

经营者采取警示和有效的防范措施就显得尤其必要:宠物防疫到位,按时做好各种疫苗接种工作;做好警示提醒,提示可能存在的风险;人防措施不可少,如工作人员现场指导、喂食时戴手套、限制年龄等;事故处置要及时,一旦发生伤人事件要及时妥善处置。作为家长,在萌宠乐园内也要看护好孩子,引导孩子正确观赏和接触萌宠。

经营方采取警示和有效的防范措施就显得尤其必要:宠物防疫到位,按时做好各种疫苗接种工作;做好警示提醒,提示可能存在的风险;人防措施不可少,如工作人员现场指导、喂食时戴手套、限制年龄等;事故处置要及时,一旦发生伤人事件要及时妥善处置。作为家长,在萌宠乐园内也要看护好孩子,引导孩子正确观赏和接触萌宠。

## ➡ 预存话费送的手机掉漆

### 【简要案情】

去年12月15日,万先生投诉称,他参加活动时,商家送的iPhone14手机有质量问题。经核实,万先生于去年12月11日在丹江口市一营业厅参加“预存话费送苹果手机”活动。按照万先生的要求,营业厅将这部iPhone14手机邮寄至其工作地浙江。

万先生收货后未仔细检查,直接注册激活手机,随后在使用中发现手机掉漆。执法人员积极沟通,一方面要求万先生提供相关照片、视频等证据,另一方面责成营业厅与供应商沟通,快速联系苹果官方售后处置。经苹果手机官方售后鉴定为手机机身质量问题,按三包规定可以退换。随后,万先生收到一部崭新的iPhone14手机,非常满意。

### 【分析点评】

依据《消费者权益保护法》第二十三条“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”,即使是附赠品,也应当具备合格、合等级、合同约定的品质,商家不得以赠送为由提供不合格产品或者假冒的产品,否则就应承担退换货或者赔偿的责任。

## ➡ 购买10次保养服务后期难以兑现

### 【简要案情】

去年5月12日,市民王先生投诉称,2017年他在十堰一贸易公司购车,同时花6000元钱购买基础保养服务10次。去年上半年,他进店要求给爱车进行第4次保养,商家告知他不能继续享受服务。

经查,2017年王先生购车时,经该贸易公司与4S店签订合同,由4S店后期提供基础保养服务。因两家公司产生经济纠纷,4S店拒绝继续提供服务。经执法人员调解,4S店与王先生签订新协议,承诺继续提供免费保养服务。

### 【分析点评】

依据《消费者权益保护法》第十六条“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”和第四十八条第一款第(八)项“经营者提供商品或者服务有下列情形之一的,除本法另有规定外,应当依照其他有关法律、法规的规定,承担民事责任……(八)对消费者提出的修理、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的要求,故意拖延或者无理拒绝的”规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务不得故意拖延或者无理拒绝。

## ➡ 凉拌西红柿“阴阳价格”

### 【简要案情】

去年6月11日,市民朱先生投诉称,他在一烧烤店消费,菜单标价12元的“凉拌西红柿”收银时变成标价15元的“雪衣红娘”,多收了3元。执法人员展开检查,发现情况属实:同一道菜菜单标价12元,收银价格为15元。在去年5月16日—6月20日,这种行为发生27次,每次不当得利3元,合计81元。经调解,烧烤店认识到自身存在的问题,主动补偿消费者500元。执法人员立案调查,责令烧烤店改正错误行为,并开出罚单。

### 【分析点评】

《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……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”。根据《消费者权益保护法》,消费者对于要购买、使用的商品,享有知悉真实情况的权利。烧烤店采用“阴阳价格”进行结算,侵害消费者的知情权,违背公平交易的原则。

## ➡ 健身俱乐部约定退款不履行

### 【简要案情】

竹溪男子杨先生向12315投诉,称他与一健身俱乐部约定先缴纳1288元,待完成健身打卡任务后返还1200元,但对方到约定时间并未返还。经核查,杨先生反映情况属实。在市场监管部门的调解下,健身俱乐部退还杨先生1200元,双方和解。

### 【分析点评】

依据《消费者权益保护法》第四条“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则”;第十六条“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”,该健身俱乐部为宣传促销自愿与消费者约定的事项,就应秉持契约精神,按照约定履行义务。

## ➡ 售卖盗版“冰墩墩”服装侵权

### 【简要案情】

去年3月12日,12315热线接群众举报,反映茅箭区香港街有商户正在销售带有“冰墩墩”标志的衣服。执法人员展开调查,在一商铺内发现印制有“冰墩墩”标志的上衣,立即扣押相关物品,立案调查。

该商户无法提供相关进货票据和北京2022年冬奥会、冬残奥会奥林匹克标志权利人授权使用的证明材料。依据《奥林匹克标志保护条例》第十二条第一款的规定,依法对该商户作出罚款和没收涉案衣物的行政处罚。

### 【分析点评】

2022年北京冬奥会是全世界共同期待和关注的体育盛会,吉祥物“冰墩墩”也因其憨厚可爱的形象受到消费者的热情追捧。“一墩难求”火爆现象出现后,公众也通过多种形式制作“冰墩墩”周边产品,表达对于冬奥会的支持,而这其中就存在诸多法律风险。这起“冰墩墩”服装案,就是经营者缺乏知识产权意识违法经营,侵犯奥林匹克标志专用权商品的典型案例。

## ➡ 餐厅赠送过期的番茄酱

### 【简要案情】

去年3月28日,消费者吕女士反映,她在房县一餐厅就餐时,发现儿童套餐里的番茄酱过期3个月,向服务员反映,对方竟称“这是小事”。执法人员展开调查,查明该餐厅涉嫌用超过保质期的食品原料、食品添加剂生产的食品、食品添加剂的事实。

经调解,该餐厅向消费者吕女士道歉,随后受到行政处罚。

## ➡ 上千元买张贵宾卡“不管用”

### 【简要案情】

去年12月,李女士在十堰经济技术开发区一公司办理了一张VIP贵宾卡,但使用时发现很多承诺无法兑现,要求退卡。执法人员调查得知,李女士办理VIP贵宾卡时,商家称可以凭卡免费使用高铁、机场的贵宾休息厅,而且VIP贵宾卡内的金额可以抵扣机票款项。但实际使用时,李女士发现商家的承诺无法全部兑现,且有效期仅有一年。经调解,商家将购卡费1799元退给李女士。

### 【分析点评】

《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”,消费者购买VIP贵宾卡后,在消费时发现与商家承诺不符,消费者有权要求退卡。根据《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,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”规定,售卡方应当接受消费者退卡的要求。



“2023年‘3·15’国际消费者权益日来临,十堰市市场监管局公布2022年度消费维权十大典型案例,希望以案说法,进一步增强广大消费者维权意识,促进经营者加强行业自律,守法诚信经营。”

■记者 韩玉砚  
通讯员 李爽

## ➡ 广告声称三文鱼产品能治病

### 【简要案情】

去年5月30日,郧西县市场监管局收到消费者来信,对方实名举报一农业科技有限公司发布的三文鱼产品广告声称能治疗疾病,违反《广告法》。执法人员登录该公司网站,发现举报内容属实。

据调查,当事人在公司网站、养殖基地墙面上发布广告,内容包含“三文鱼中含有丰富的Ω-3不饱和脂肪酸,能有效降低血脂、血胆固醇,防治心血管疾病”,公司简介中引用“精选世界顶级鱼卵,聘请国内顶级厨师”等字样。执法人员责令该公司立即停止发布违法广告,并开出罚单。

### 【分析点评】

该公司发布的广告语违反《广告法》第九条中“广告不得有下列情形……(三)使用‘国家级’‘最高级’‘最佳’等用语……”;第十七条中“除医疗、药品、医疗器械广告外,禁止其他任何广告涉及疾病治疗功能,并不得使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语”。

广告经营者和发布者要加强学习,避免广告用语的不规范行为,应注意禁用极限用语和夸大对比的词语、权威性和资质类表述的词语、虚假承诺和高风险诱导类的词语。

## ➡ 菜馆违法收取餐具费

### 【简要案情】

去年5月19日,房县消费者何先生投诉称,前一天晚上,他在房县

城关镇一土菜馆就餐,菜单上没有注明餐具和打包盒的收费标准,但结账时仍收取费用。执法人员查明事实后,要求商家退还相关费用,并立案调查。

### 【分析点评】

依据《湖北省消费者权益保护条例》第二十四条“餐饮业经营者应当免费提供符合质量标准 and 卫生条件的餐具,不得设定最低消费额,不得拒绝消费者自带酒水,不得收取开瓶费等不合理费用”之规定,商家向消费者收取餐具费,属于违法行为。

土菜馆负责人认识到错误,向消费者赔礼道歉,并积极整改。



“3·15”国际消费者权益日



市场监管部门提醒

消费者在购物和享受服务时,要注意保存好商品、票据、合同、照片等证据材料,发现问题及时和商家进行沟通,协商不成后可通过12315投诉举报电话或互联网投诉举报平台反映情况。