

市消委发布

# 2022年消费维权热点案例

近日,市消费者委员会(以下简称“市消委”)公布一批2022年度消费维权热点案例,涉及交通工具、广告营销、产品质量多个领域,提醒广大消费者提升维权意识,保护自身合法权益。

■记者 韩玉砚  
通讯员 唐有军

## 案例三 店家宣传含套路 消委介入促公平

【案情简介】2022年1月,李某向市消委反映,一家家纺店在网上发布广告,线上支付1元,即可到店领取价值30元纪念品一份。他支付后到店,才发现家纺店内告示:需要转发朋友圈,并集齐100个赞后才可领取纪念品。李某认为网络宣传图文中并未告之“集赞”一事,活动存在“霸王条款”。

【处理结果】家纺店负责人表示,消费者反映属实,不过活动目的是为了回报消费者,因此店方不存在侵权行为,也不应当承担任何责任。针对店主的这一说法,市消委工作人员给予了指正:店方通过网上预收款方式提供商品,对“消费者需在朋友圈集赞”应尽事前告知之义务;店面临时告示(通知)属于单方面的约定,限制了消费者的选择权。经过工作人员调解,家纺店同意兑现宣传承诺,消费者对这一处理结果表示满意。

## 案例六 商家擅自抬物价 责令整改并处罚

【案情简介】2022年10月10日,市民向市消委反映,一蔬菜批发市场芹菜乱涨价,由3元一斤涨到8元一斤,认为商户哄抬物价。

【处理结果】依据《价格法》《价格违法行为行政处罚规定》,市消委工作人员对商户下达《当场处罚决定书》一份,责令商家立即整改,并处罚款200元,投诉人表示满意。

## 案例七 退换货遭拒 消委调解解难题

【案情简介】2022年9月,刘女士向市消委投诉,2021年8月,她在一手机专卖店买了一部手机,店方承诺出现质量问题两年内可换新。不到一年时间,手机就出质量问题,她要求商家兑现承诺,却遭到拒绝。

【处理结果】依据《消费者权益保护法》第十三条之规定,经调解,商家同意为刘女士更换新机。市消委提醒消费者,购物时要注意保存好票据、合同、照片等证据材料,出现问题及时和商家沟通。协商失败可通过12315投诉举报热线或互联网投诉举报平台反映。

## 案例一 车辆故障频出 4S店为车主换新

【案情简介】2021年10月13日,许某在一4S店购买一辆家用轿车。2022年1月3日,他在提车时发现车辆外观有划痕、开关车门存在障碍等问题。因合同约定的提车时间到期,4S店提议许某先提车,日后再处理问题。不料没过几天,车又出现低速共振、怠速抖动熄火、转向异响等问题,许某多次向4S店反映,一直没有解决。无奈之下,他向辖区有关部门反映诉求。

【处理结果】市消委收到投诉信息后,立即与许某取得联系,经调查取证,情况得到进一步证实。工作人员向4S店负责人阐明故障车的危害及侵权行为可能产生的严重后果,经过反复沟通,双方达成更换新车协议。

## 案例四 空调安装出瑕疵 全额退款加补偿

【案情简介】2022年2月27日,胡某向市消委投诉,2021年7月,他在一电器销售公司订购价值17000元的中央空调一套,合同承诺免费保修10年。安装时发现,随机未见发票、说明书、保修卡和线控器等附件;录入信息后时间显示错误;条码相符,地址不符……胡某怀疑该机非“正品”,要求赔偿被拒。

【处理结果】合同内容显示:该空调属订制工程系列中央空调,随机未见发票、说明书、“三包”凭证;售后人员录入信息条码出现时间误差半年之久。经过耐心调解,双方当事人达成协议:厂方代表全额退款,并补偿1124元墙体恢复费用。

## 案例八 新车漏油存隐患 4S店免费换总成

【案情简介】2022年11月14日,袁先生反映,他在一家4S店买了一辆汽车,后来发现发动机漏油,认为车辆存在安全隐患,希望相关部门协调处理。

【处理结果】依据《消费者权益保护法》第八条之规定,经调解,4S店免费更换发动机总成,核心部件延长两年质保并赠送3次免费保养。《消费者权益保护法》第八条规定: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。

## 案例二 运输不当致产品受损 快递公司照价赔偿

【案情简介】2022年8月9日,市消委接到茅箭区一村民反映,该村80余户村民自产的蜂蜜、茶叶等农产品,委托本市一家快递公司发往外地销售。由于运输途中野蛮装卸,导致瓶装蜂蜜破损外溢、茶叶包装不同程度损坏、蜂液浸入茶叶,遭买方拒收。村委会多次与该快递公司交涉,均未得到满意答复,请市消委协调处理。

【处理结果】接到投诉后,市消委随即派人赴村委会了解详情。快递公司负责人承认该事实,但辩称由于未选择保价,公司只能按规定赔偿3倍的快递费,赔偿金额不超1000元。据该村相关负责人介绍,损坏的产品价值29000元。

市消委立即启动消费投诉多元处置工作机制,向行业主管单位十堰市邮政局及时通报情况,采取联调处置,双方合力维权。经过多次督促最终调解达成协议,该快递公司同意对破损、污渍产品进行照价赔偿。

## 案例五 农机质量出问题 消委调解换新机

【案情简介】2022年3月27日,刘某向辖区消委反映,此前他在镇上的一家农机专卖店购买了一台农用机械,使用期间多次发生故障。他提出退货,商家以种种理由拒绝。

【处理结果】经工作人员沟通协调,买卖双方自愿达成协议:由经销商和片区经理上报厂家为消费者刘某免费更换新机。

《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》显示:“三包”有效期内,送修的农机产品自送修之日起超过30个工作日未修好,农机用户可以选择继续修理或换货。要求换货的,销售者应当凭“三包”凭证、维护和修理记录、购机发票免费更换同型号同规格产品。

## 案例九 菜品有毛发 餐厅10倍赔偿

【案情简介】2022年6月20日,李先生通过12315投诉举报平台反映,他在一家餐厅就餐时,在干锅里吃出一根头发,虽然商家重新换了一份,但是服务态度极差,要求市消委根据《食品安全法》相关规定予以处理。

【处理结果】2022年6月22日,餐厅负责人表示干锅中出现头发可能是服务人员没有佩戴工作帽引起的,对投诉事项予以认可。市消委工作人员向经营者宣讲了《食品安全法》,并针对其店内存在服务人员未佩戴工作帽等问题,下达《责令改正通知书》。经工作人员调解,经营者按照消费金额139元的10倍,给予消费者1390元的赔偿。