



“3·15”国际消费者权益日来临,市市场监管局公布2023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的维权意识,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



乘电梯时摔伤、买的新车有瑕疵、糖果添加违禁物质

2023年度消费维权十大案例公布

使用伪造鉴定证书销售绿松石,卖方全额退款

◎简要案情

去年4月3日,消费者王先生向12315投诉:3月,他通过某短视频平台直播间购买了价值15793.8元的17块绿松石原石和价值14300元的绿松石成品项链(有鉴定证书)1条。

在购买时,王先生要求卖方提供未经优化处理的原矿绿松石,并在付款后要求卖方对17块绿松石原石扒皮,卖方也承诺其选购的原矿绿松石保真、未经优化处理。收到货后,王先生将其中4块扒皮原石和1条绿松石项链送到武汉一家检测机构进行检测。经鉴定,绿松石均经过充填或染色处理,与直播间宣传不符。

竹山县市场监管局执法人员将检测机构鉴定证书送达卖方,其对检验结论无异议。经核实,卖方直播间展示的项链鉴定证书为不法分子伪造。卖方将王先生货款全部退还,其违法行为被市场监管部门立案查处。核查过程中,该局及时将相关线索移送公安机关,进一步打击伪造证书的制作、销售等产业链,净化绿松石市场环境。

◎分析点评

卖方行为违反了《消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传;《反不正当竞争法》第八条规定,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,不得欺骗、误导消费者。

花48万元美容致面部受损,治疗又花6万元

◎简要案情

去年2月6日,消费者曾女士向12315投诉,称其在某美容院累计花费48万余元美容,并购买相关护肤品。不料,之后她的脸部出现红点,在店员建议下持续使用该店产品进行后续护理,但脸部发红、起痘、瘙痒现象时有反复。为此,她多次前往医院皮肤科就诊,医疗费用累计约6万元,要求市场监管部门帮助解决问题。

接诉后,茅箭区市场监管局执法人员立即着手调查,指导消费者收集并提供相关证据材料,

同时对被诉商家进行现场检查,组织双方当事人核对账目,计算争议金额。经过5次调解协商,双方达成和解协议,美容院承诺退回未消费款项179600元。

◎分析点评

依据《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。

糖果添加违禁物质,当事人涉嫌犯罪

◎简要案情

去年3月,12315收到多名消费者投诉举报,称在某网络购物平台购买了由湖北一制药公司生产经营的XX葎参压片糖果,食用后产生不适反应,怀疑产品有问题,要求处理。

经专业检测机构检验,该压片糖果内含有“他达拉非”“氨基他达拉非”两种国家禁止在食品中添加的物质。房县市场监管局依法立案调查,并联合公安机关对该案深挖彻查,对该公司违法行为进行行政处罚。

该案当事人的行为已涉嫌构成犯罪,移送司

法机关追究其刑事责任。另外,购物平台所在地市场监管部门对企业侵害消费者合法权益相关违法行为另案查处。

◎分析点评

当事人将国家禁止在食品中添加的物质非法添加进压片糖果的行为,违反《食品安全法》第三十四条禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品:用非食品原料生产的食品或者添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康物质的食品,或者用回收食品作为原料生产的食品的规定。

用患者照片进行宣传,医疗机构受处罚

◎简要案情

去年3月2日,消费者向12315举报:十堰一口腔医疗管理有限公司在其经营场所发布的医疗广告涉嫌违法。

经核实,该机构在其经营场所发布医疗广告,含有两名患者种植牙前后对比照片和该机构院长形象照片,且广告内容未经审查机关审查。张湾区市场监管局执法人员责令当事人停止发布广告,在相应范围内消除影响,并对其作出罚款的行政处罚。

◎分析点评

《广告法》第四十六条规定,发布医疗、药品、医疗器械、农药、兽药和保健食品广告,以及法律、行政法规规定应当进行审查的其他广告,应当在发布前由有关部门对广告内容进行审查;未经审查,不得发布;《医疗广告管理办法》第七条规定,医疗广告的表现形式不得含有以下情形:利用患者、卫生技术人员、医学教育科研机构及人员以及其他社会社团、组织的名义、形象作证明的。

(下转T8版)