



(上接T7版)

2023年度消费维权十大案例公布

购买新车有瑕疵,经调解4S店退车

◎简要案情

去年11月23日,消费者张先生向12315反映:其在一4S店购买一辆新车,由于尾灯脱落,维修时发现右后角有明显涂抹胶的痕迹,认为是事故车。他联系商家换车或者退货,商家告知这属于在生产线上出现的问题,最多赔偿1万元,其认为不合理。

茅箭区市场监管局执法人员介入后了解到,张先生的车辆在4S店检查时发现车辆尾部右后侧涂抹大量黑色胶。经厂家认定属于生产时机器人失灵造成,存在瑕疵,但不影响车辆正常使用。

经调解,双方达成退车协议,一次性补偿消费者包括购车款、购置税、保险、汽车装饰、旧车置换索赔等费用,共计141558元。

◎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;第十四条规定,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;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

9岁孩子玩游戏充值576元,游戏公司退钱

◎简要案情

去年6月22日,12315平台接到山东省钱女士投诉:6月18日,9岁的孩子未经过家长同意,在一网络游戏平台分3笔充值共576元,她联系游戏客服,对方答复充值的金额已经消费无法退还,希望监管部门解决问题。

执法人员到该游戏服务提供方郟阳区一游戏有限公司进行现场调查,并核实钱女士提供的充值记录单号及户口簿等相关证据,确认有该充值记录。经调解,该公司当场退还钱女士孩子支付的576元充值费用。

◎分析点评

《未成年人保护法》第三条规定,国家保障未成年人的生存权、发展权、受保护权、参与权等权利;《民法典》第十九条规定,八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。



顾客乘电梯时摔伤,超市赔偿万余元

◎简要案情

去年10月10日,67岁的任女士在房县一超市购物,从该超市三楼乘坐电梯时意外摔倒,超市员工随即将其送往医院治疗,诊断为左侧第四肋骨骨折,在医院进行治疗。

10月27日,任女士的家属通过12315平台投诉,请求予以解决。房县市场监督管理局执法人员组织双方进行调解,由超市支付消费者医疗费及赔偿金合计11108.77元。

◎分析点评

《消费者权益保护法》第十一条规定,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利;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。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。

忽悠老人掏1.3万元买口服液,店家涉嫌虚假宣传

◎简要案情

去年4月17日,12315平台接到投诉:黄先生的母亲在郟阳区一店治疗灰指甲,商家让她购买售价118元一盒的口服液,每天服用辅助治疗,共花费13627元。黄先生觉得口服液有质量问题,导致其母亲身体不适。

经郟阳区市场监管局多次调解,双方达成调解协议,该店全额退还黄先生母亲购物款13627元。核查中发现该商家在销售保健食品时涉嫌虚假宣传,该局对其违法行为立案查处。

◎分析点评

该店在销售商品时通过话术引导,刻意夸大宣传灰指甲的危害性和传染性,诱导消费者购买对治疗灰指甲无效果的口服液等保健食品,违反了《消费者权益保护法》第二十条,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等规定,侵犯了消费者的合法权益。

黄金计量器具超期未检,珠宝店受处罚

◎简要案情

去年9月5日,茅箭区市场监管局执法人员在日常监督检查中发现,一珠宝店使用的黄金计量器具超期未检。执法人员现场使用标准砝码比对,发现两台电子秤均显示“准确”,但其用于称重结算的两台电子计价秤未经强制检定。

执法人员迅速与十堰市计量检定测试所联系,对涉事的两台电子计价秤进行送检。经检测,送检电子计价秤均为不合格产品,市场监管

部门依法对经营者作出行政处罚。

◎分析点评

依据《计量法实施细则》第十一条、《计量违法行为处罚细则》第十二条等有关规定,经营者要依法依规定期对计量器具进行校验工作,避免因校验不及时造成对消费者的权益侵害。在此鼓励广大消费者进行监督,发现问题及时向市场监管部门反馈。

就餐时被啤酒瓶炸伤,当事人获赔7000元

◎简要案情

去年8月6日,12315平台接到消费者马先生投诉,称其父亲在郟阳区一酒店就餐时,因啤酒瓶爆炸导致受伤住院,酒店一直没有拿出解决方案,遂向市场监管部门求助。

经核实,马先生的父亲确为就餐时啤酒瓶爆炸受伤。经多次调解,酒店协调啤酒厂家和啤酒销售商向马先生父亲支付医药费、护理费等费用约5000元,并支付赔偿金2000元,其

表示满意。

◎分析点评

《消费者权益保护法》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;第四十九条规定经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。