



日前,市消费者委员会(以下简称“市消委”)选取2023年度消费维权热点案例向社会发布,通过以案释法的方式,提高消费者维权意识和能力,提示经营者诚信经营,共同营造更加安全放心的消费环境。

■记者 韩玉砚
特约记者 邵志娟 唐有军



市消委发布

2023年度消费维权热点案例

花1.2万元买磁疗项链,使用后病情加重

◎案情简介

去年5月8日,消费者赵女士向市消委投诉称:她经常在城区一医疗美容院消费,一来二去与店内员工熟悉起来。对方了解到她患有高血脂、高血压、甲状腺等疾病后,热情地推荐一款价值12000元的磁疗项链,宣称这款项链是厂家直销,且具有医用治疗作用,保证使用半年后身体上的症状会明显改善或消失。

出于对该员工的信任,加之治病心切,赵女士毫不犹豫地买下这条项链。一年后,她到医院复查,发现病理指标不仅没降,反而更严重了,延误了就医时机。她向美容院申请退款,却遭到拒绝。

◎处理结果

市消委受理投诉后,对赵女士提供的证据、实物进行认真研究分析,认定美容机构推介项链具有治病功能涉嫌虚假宣传。随后,市消委联合主管部门组织涉事双方人员调解。在证据面前,美容机构负责人承认了错误行为,达成退款协议。

非法交易电子烟,贩卖者被判刑

◎案情简介

去年8月16日,房县烟草专卖局在县公安机关的配合下,在房县一宾馆房间内抓获正在进行电子烟非法交易的犯罪嫌疑人周某。

执法人员在周某手机里发现的电子烟非法交易记录总金额达8万余元,并在其家中查获白色透明电子烟弹169颗、粉色电子烟杆1个。经司法鉴定,作出“检验出依托咪酯成分”的意见书。

依托咪酯俗称“烟粉”,长期大量吸食,发生不良反应的频次和严重程度会大大增加,容易出现恶心呕吐、四肢肌肉的震颤痉挛、思维呆滞等,甚至会引起呼吸骤停、心肺衰竭,从而导致死亡。

◎处理结果

该案移送房县公安局立案侦查,查清周某非法收购、运输、贩卖电子烟的事实经过,及其上下线非法贩销网络等,非法经营数额高达30万余元。最终周某等人被该县人民法院以妨害药品管理罪,判处有期徒刑一年六个月,缓刑二年,并处罚金一万元。

旅游大巴上行李箱丢失,乘客获赔2800元

◎案情简介

去年7月,市民童女士通过12345投诉:其在十堰一旅游发展公司报名参加从十堰到神农架三日游的旅行团。到神农架后,导游安排换乘景区旅游大巴车,行驶到景区一个弯道时,行李突然掉落,她的行李箱找不到了(认为掉落悬崖)。

当时,司机表示要爬下悬崖寻找行李箱,导游劝阻了司机的危险行为,并承诺回十堰后再行处理。因赔偿金额问题,童女士与旅行社协商未果。

◎处理结果

市文化和旅游综合执法支队受理投诉,根据对旅行社的询问及两名游客提供的书面材料等证据,证明了游客投诉的事实。该支队认为,旅行社已尽合理义务,不承担该起投诉的主要责任,但应当协助游客向大巴车权属单位索赔。经调解,三方最终达成和解协议:大巴车权属单位承担全部责任,赔偿童女士2800元。

体验卡无使用期限,俱乐部却宣称作废

◎案情简介

去年2月6日,陈先生向张湾区消委反映:他在辖区某驾校报名,获赠一张卡丁车俱乐部娱乐体验卡,卡上写明无使用期限。当日,他到该俱乐部体验时,工作人员表示该体验卡已于2023年1月31日作废。

◎处理结果

消委工作人员现场调查,该卡丁车俱乐部负责人表示,该体验卡背面的使用规则确

实有“此券无使用期限”的表述,这是制卡时的疏忽造成的工作失误。

《消费者权益保障法》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。

经调解,双方达成一致:投诉人可凭驾校报名信息,前往俱乐部办理新的凭证,供该学员本人在卡丁车俱乐部内使用。陈先生对该处理表示满意。

定金超过上限,商家返还多余金额

◎案情简介

去年12月5日,徐先生向丹江口市消委反映:2022年10月,他在当地一家家居体验馆交了3000元定金。现因个人原因,不想继续履行该合约,请求商家返还已支付定金遭拒,同时商家要求徐先生按照合同约定提货。

◎处理结果

丹江口市消委工作人员就《民法典》中关于合同定金的条款向双方当事人进行了详细解释,给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定,致使不能实现合同目的,无权请求返还定金。因此,给付定金一方的徐先

生无权请求商家返还定金。

在调查过程中,工作人员发现徐先生签订的家具买卖合同总价款为10900元。《民法典》规定,定金的数额由当事人约定;但是,不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力。根据徐先生签订的主合同金额,他最多需要交付2180元定金,超出部分不产生定金效力。

工作人员就上述情况向商家说明情况,最终达成调解:徐先生按照合同约定购买了床品,商家将超出定金效力范围的820元退还徐先生,并将原承诺赠送的一张1.5米床垫,按照徐先生的意愿更换为1.8米床垫,且不加费用。

(下转T10版)