

(上接T9版)

市消委发布

# 2023年度消费维权热点案例



## 门锁挂破顾客衣服,卖场赔偿400元

### ◎案情简介

去年12月4日,沈女士向房县市场监管局投诉:其在一卖场购买衣服过程中,进入更衣间时,购买的衣服被更衣间入口的门锁锁扣挂破,遂找到该卖场负责人要求解决问题被拒。

### ◎处理结果

经调查核实,沈女士反映的情况属实,被挂破的衣服购货发票价款为829元。12月6日,执法人员对卖场进行现场核查,发现该卖场更衣间门锁锁扣安装存在不规范。《消费者权益保障法》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;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。

12月11日,执法人员组织双方进行调解,由该卖场赔偿沈女士400元,其破损的衣服自行维修,双方达成和解。

## 家电产品涉嫌虚假宣传,专卖店退款两万余元

### ◎案情简介

去年3月7日,房县杨女士向当地消委投诉称:她于2021年6月17日在该县城关镇一家电专卖店购买烟机、蒸烤炸一体机、洗碗机等商品合计价值25935元,且赠送洗衣机一台。后期,她发现该洗碗机与宣传效果不符,要求商家退款,交涉一年时间没有处理结果。

在此期间,洗衣机也发生故障,售后没有及时妥善解决。

### ◎处理结果

经房县消委工作人员核实:杨女士反映的情况属实。同时,专卖店将上述商品安装后,其尚剩余5000元货款没有支付,实际货款支付20935元。

《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。3月13日,通过耐心调解,专卖店负责人反复与鄂西北区域售后部门沟通,退还杨女士购货款20735元,礼品折款200元。

## 儿童在游乐园被猫咬伤,商家赔偿500元疫苗费用

### ◎案情简介

去年春节期间,茅箭区消委接消费者王女士(化姓)投诉,她的孩子在辖区一家游乐园游玩时,被宠物猫咬伤手指,需要打疫苗,但当事人不愿承担费用。

### ◎处理结果

经查,王女士的投诉属实。她的孩子被咬伤后,根据医嘱需注射三针疫苗。而当事人以店内设置有警示标志和警示提醒为由,不愿承担全部疫苗费用。

根据《消费者权益保障法》,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。经调解,游乐园一方赔偿500元疫苗费用。

## 不能兑现合同条款,经销商退还10万元定金

### ◎案情简介

去年10月23日,郭女士向十堰经济技术开发区消委投诉:8月20日,她向一汽车销售有限公司支付定金10万元,合同约定车辆加装无障碍升降机。不料,现被告知不能加装升降机,于是要求退

款,商家同意退款,却一直没有将定金返还。

### ◎处理结果

接到投诉后,十堰经济技术开发区消委工作人员迅速调查取证。该汽车销售有限公司违反了《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,双方当事人达成和解,该汽车销售有限公司退回定金10万元。

## 市消委发布消费预警 老年消费莫大意 防范欺诈要牢记

■记者 韩玉砚 特约记者 唐有军

老年人保健品消费牵动着众多家庭的幸福和睦,为保障保健品领域的消费安全,规避消费风险,市消费者委员会近日发布消费预警。

### 别让免费蒙住眼

保健品销售人员免费送礼品,如鸡蛋、大米、购物车、面、油、杯、饰品等,引诱老年人上钩。

### 借公益之名,行谋财之实

一些保健品经营者会假冒某公益活动的名义,打着公益的幌子,吸引老年人听健康知识讲座,其实是推销产品而铺垫。

### 没有包治百病的神药

销售者利用广告“神吹”“秘方”诱导,将普通酒、饮品等包装成治百病的“神药”,可治疗痛风、颈椎病、腰间盘突出、腰肌劳损、风湿、类风湿、手脚麻木等而推销“非药品”。

### 天上不会掉馅饼

保健品经营者会组织老年人免费旅游、免费吃住,以公司搞庆祝活动、回馈客户为名,实际上到了所谓的旅游地点,就关起门来进行保健品效果诱导。

### 有病上医院,买药到药店

保健食品销售人员通过组织“专家”义诊,给老年朋友灌输所谓的养生理念来洗脑,甚至出具误导老年朋友上当受骗的“诊断书”来推销产品,掏空老年人的“钱袋子”。

### 养成保存证据的习惯

妥善保存购买发票、宣传单等凭证,如遇消费纠纷,可首先与经营者交涉,交涉不成的,可找相关部门投诉、举报。