



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

古人云：人无信不立，业无信不兴，国无信则衰。守信的重要性不言而喻。在日常生活中，消费者却不免遇到不讲信用的不良商家，不仅消费者权益受到损害，身心也可能受到伤害。2019年“3·15国际消费者权益日”的主题是“信用让消费者更放心”。

如何避免消费过程中因一方失信而造成的损失，近日，全市消委系统各成员单位精心收集了一份消费维权的经典案例，希望这样一份新出炉的年度“消费警示”录，能为消费者筑牢思想防线指点迷津。

以案为鉴筑牢防线 以案说法学会维权

十堰市 2018 年消费投诉典型案例警示

记者刘俊

1、微信集赞消费纠纷案

【案情回放】郝先生通过关注某公众号参与“微信集 88 赞免费入园采摘草莓”活动，于 2018 年 2 月 20 日到郧阳区某草莓园采摘草莓，现场发现商家将集赞消费者和现场购票消费者分别安排在不同的区域采摘，集赞消费者采摘区域几乎没有草莓可摘。郝先生觉得不合理，拨打 12315 希望工商部门帮助解决。

【处理结果】依据《消法》第八条规定，经郧阳区工商局组织调解，某草莓园已通过电商公司免费为消费者送去一斤草莓表示歉意，消费者对处理结果表示满意。

【分析点评】《消法》第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利”。本案中，消费者在参与集赞活动中，经营者并未告知集赞参与和购票参与采摘区不同，其行为侵犯了消费者知情权，经工商工作人员法规宣传，经营者认识到错误，为消费者邮寄了新鲜草莓表示歉意。

2、销售非原矿绿松石案

【案情回放】山东消费者张女士在茅箭区京东路某绿松石店购买一个价值 7000 元的绿松石吊坠，回家后怀疑该吊坠是经过浸胶工艺处理而非原矿绿松石，要求退货未果。

【处理结果】经鉴定，该绿松石确为注胶的而非原矿，根据《消法》第二十四条规定，经十堰市工商局茅箭分局组织调解，商家为消费者办理退货，消费者满意。

【分析点评】《消法》第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务”。本案中，茅箭分局五堰工商所工作人员接诉后，迅速与消费者取得联系，得知消费者在山东，不方便对绿松石品质进行鉴定，本着对消费者负责的态度和便民原则，该所工作人员让张女士将吊坠邮寄过来并帮助她完成鉴定工作。经鉴定，该绿松石吊坠为浸胶工艺而非原矿，遂责令经营者为消费者办理了退款。远在异地的消费者收到退款后，对工商部门为消费者合法权益做出的努力表示感谢。

3、集成灶爆炸案

【案情回放】房县张先生在房县城关镇沿河路某专卖店购买了一款价值 5800 元的某品牌电子集成灶，2018 年 2 月 11

日初次使用时，该电子集成灶内部发生爆炸，厨房内的集成吊顶、厨具、橱柜大理石台面都炸坏了，消费者与经营者交涉无果后请求工商部门帮助维权。

【处理结果】根据《消法》第十八条、第五十二条规定，经房县工商局组织调解，由经营者退还消费者购买商品的价款并赔偿因爆炸造成的厨房用具损失，同时修复厨房装饰。

【分析点评】《消法》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。”第五十二条规定“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”本案中，工商执法人员接诉后立刻赶赴事发现场调查，消费者投诉情况属实，当即组织双方当事人进行现场调解，达成调解协议。工商部门提醒消费者，购物时应索取正式发票，如在消费时产生人身伤害或财物损害的，注意保护现场，或拍照留取物证，避免产生消费纠纷时因证据不足导致更大的损失。

4、熊胆粉虚假宣传案

【案情回放】2018 年 5 月 15 日伍先生投诉十堰 XX 医药有限公司，称自己听信评书播放机中植入电话广告，于 10 月 9 日购买了 60 盒熊胆粉共花费 23800 元，长期服用并没有广告中宣传的治疗“高血压、糖尿病”的功效。经十堰市工商局张湾分局核查，该评书播放机中的虚假广告由四川省 XX 药业有限公司植入，消费者拨打电话购买后由十堰 XX 医药有限公司送货上门。

【处理结果】依据《消法》第二十条、第四十五条规定，经调解，四川省 XX 药业有限公司同意退还消费者 23800 元购物款，消费者对结果表示满意。

【分析点评】《消法》第四十五条规定：“消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿”。本案中消费者购买的药主治清热解毒、平肝利胆、明目、解酒，但在评书播放机植入的广告却向消费者宣称该药品可以治疗高血压、糖尿病等慢性病，误导了消费者，导致消费者合法权益受到损害，消费者有权要求赔偿。

5、保健床强制交易案

【案情回放】余女士 2018 年 4 月 11 日在郧西城区某商家预购一张全款为

16900 元的保健床，商家告知需先签格式合同再付订金 5000 元。后余女士发现同类、同型号商品价位在 3000 元左右，要求退回订金终止交易，商家以签有合同为由不退订金，余女士投诉至郧西县工商局要求帮其维权。

【处理结果】根据《消法》第二十六条规定，经调解，商家退回消费者订金 5000 元。

【分析点评】《消法》第二十六条规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效”。本案中经营者提供的格式条款合同限制了消费者解除合同、退还订金的权利，其内容无效。

6、餐位费收取案

【案情回放】陈先生 2018 年 6 月 23 日在万达广场二楼某餐厅吃饭，结账时发现商家收取不合理餐位费 6 元，遂投诉至工商部门请求帮助解决。

【处理结果】依据《湖北省消费者权益保护条例》第二十四条规定，经调解，商家退还消费者 6 元餐位费，消费者满意。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》第二十四条规定：“餐饮业经营者应当免费提供符合质量标准和卫生条件的餐具，不得设定最低消费额，不得拒绝消费者自带酒水，不得收取开瓶费等不合理费用。”本案中，十堰市工商局张湾分局汉江所工作人员接到投诉后及时核实相关情况，并对商家普及了《湖北省消费者权益保护条例》相关规定内容，商家同意退还多收取的 6 元餐位费给消费者。

7、奖品质量案

【案情回放】2018 年 6 月初，申先生在郧西县城内一家超市购物后参加了超市举办的有奖销售活动，抽中奖品为一个电水壶。回家使用后，发现电水壶出现短路情况，要求商家赔偿，商家只同意更换其它奖品。

【处理结果】郧西县工商局依据《湖北省消费者权益保护条例》第十四条相关规定，经调解，双方达成协议，商家更换合格电水壶，消费者表示满意。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》第十四条规定：“经营者对以有奖销售、附赠等形式提供奖品、赠品、免费服务等，应当保证其质量和性能。经营者提供的奖品、赠品存在不违反国家强制性规定瑕疵的，应当向消费者说明，并在修理、更换、退货等方面作出明确约定”。因此经营者提供奖品、赠品不仅要符合国家规定的质量标准，同时还要履行“三包”规定的义务。

8、假茅台酒案

【案情回放】陈先生 2018 年 7 月 23

日在竹溪县城关建设路某香烟名酒店购买了 6 瓶飞天茅台酒(53°)招待客人，经品尝认为该酒是假酒，向工商部门投诉请求维权。

【处理结果】经鉴定该茅台酒属假酒，竹溪县工商局依据《消法》第五十五条规定，依法处理由被投诉人退还给陈先生购买酒款 8400 元，并赔偿损失 8400 元；并依据《商标法》规定，对被投诉人给予 5 万元的行政处罚。

【分析点评】本案中工商部门认真履职，不仅为消费者挽回了损失，同时及时查处侵犯消费者权益行为，震慑违法经营者，净化消费环境。

9、超市结账“四舍五入”案

【案情回放】2018 年 9 月 11 日，韩女士在北京路教育局对面某量贩店买菜，菜价 1.56 元，消费者微信支付时被扣款 1.6 元，消费者认为不合理，遂投诉到 12315 进行维权，十堰市工商局茅箭分局依法进行了调处。

【处理结果】依据《消法》第十条规定，经营者将超市结账系统进行了升级修改，取消“四舍五入”收费方式。

【分析点评】《消法》第十条规定“消费者享有公平交易权利。消费者在购买商品或接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者强制交易行为。”本案中，消费者的诉求并不是要求退 0.04 元，而是认为商家单方面规定“四舍五入”收费方式，侵犯了消费者权益，要求相关部门予以制止。

10、购房“诚意金”退回案

【案情回放】2018 年 10 月 2 日，房县的况先生与湖北十堰房县某房地产开发有限公司签订了认筹商品房的认筹书，并交纳了 10 万元购房“诚意金”，后了解该房在短期内无法交房，要求退回所交的诚意金遭拒，遂投诉至工商部门。

【处理结果】依据《湖北省消费者权益保护条例》第二十七条第二款规定，房县工商局依法作出处理，十堰房县某房地产开发有限公司向消费者赔礼道歉，同意无条件退还消费者购房诚意金（认筹金）10 万元。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》第二十七条第二款规定“消费者在正式订立商品房买卖合同前改变购买意愿的，经营者应当全额退还收取的“订金”、“保证金”、“认筹金”等相关费用。收取定金的，经营者应当书面向消费者进行风险提示。”经工商部门调解和向开发商宣传法律法规，开发商认识到自己的错误，向消费者赔礼道歉，并无条件退还消费者购房诚意金（认筹金）10 万元。

(备注：文中案例系 2018 年收集，提及及相关维权机构还未更名，故使用原名。)

