

筑牢监管防线 守护消费安全

2020 十堰消费维权十大典型案例

记者王雁博

守护安全,畅通消费,市场监管部门责无旁贷。又是一年“3·15”国际消费者权益日,十堰市市场监督管理局和市消费者委员会精心收集了一批消费维权典型案例,帮助广大消费者以案为鉴筑牢防线,以案明法学会维权;引领和促进各商家规范经营、诚信经营,打造放心消费环境,切实守护消费安全。

一、过期药品案



【案情回放】2020年2月17日,茅箭区市场监督管理局接到市民刘先生投诉,称其在某药房购买的优卡丹AD滴剂胶囊,服用后发现已过期60余天,要求调查核实。

【处理结果】经执法人员调查得知:该药房销售过期药品的行为属实,该药房从正规渠道购进药品后,因店员在录入销售系统时将两批药品的批次和有效期混淆,

造成本应在2019年12月到期的药品仍在销售。依据《药品管理法》第一百四十四条“生产假药、劣药或者明知是假药、劣药仍然销售、使用的,受害人或者其近亲属除请求赔偿损失外,还可以请求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元”,经执法人员调解,该药房赔偿刘先生1000元,并退还货款40元。在调处的过程中执法人员查扣过期药品七盒,还查实了该药房存在疫情期间哄抬物价的违法行为,针对以上两项违法行为,市场监管部门给予了相应的行政处罚。

【分析点评】此案例是新修订的《药品管理法》颁布实施后我局成功调处的第一件药品类消费投诉。此案快速取证、及时调处,在疫情期间由社区工作人员协助签署调解协议书,并将商家退还的货款和赔偿款经执法人员转账给消费者。在调解消费者投诉的过程中“诉转案”,对商家的违法行为一并查处,有力保障了消费者的合法权益和人民群众的用药安全。

二、租车纠纷案



【案情回放】2020年春节前,消费者雷女士在十堰市某租车行租用车辆。按照租车合同约定,费用为280元/天,受疫情影响未按时退还车辆超期45天。考虑到突发事件并非人力可控,租车行表示将按80元/天优惠价折算,收取2700元的延期费用。雷女士感到不满意,投诉至12315。

【处理结果】接诉后,租车行负责人因疫情在外地无法返回十堰参加当面调解,辖区所首次采用“互联网+”消费维权调解模式,利用微信平台三方通话功能,通过“电话沟通、线上调解,不见面、无接触”的调解方式,组织雷女士和商家通过微信视频进行沟通,协商解决因受疫情影响无法正常退还所租车辆而产生的超期租车费问题。经过工作人员的耐心协调,最终双方达成协议,消费者除原定租车费用外,自愿承担1500元的续租费用,若租车期间没有违章情况,3月底前租车行全额退还雷女士租车押金。消费者雷女士表示感谢。

【分析点评】此案是茅箭区市场监督管理局在疫情期间探索的首例“无接触式”消费维权调解示范,此模式为投诉双方不能参加当面调解探索了新的途径,切实提高了消费维权效能。

三、定制家具纠纷案



【案情回放】2020年5月14日,消费者投诉称在浙江路某家居店定制的沙发和餐桌椅,交了全款21531元,由于商家尺寸测量有误,导致家具不能安装,要求商家退货退款。

【处理结果】经执法人员核实,消费者投诉情况属实,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条,经执法人员多次调解,经营者退还消费者21531元,双方达成和解。

【分析点评】近年来,消费者购买定制家具产生的纠纷较多,该案中因商家的失误,导致不能安装,理由由商家负责。《中华人民共和国消费者权益保护法》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。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务”,该案依法调解成功。

四、汽车租赁押金纠纷案



【案情回放】1月11日,北京的梁先生投诉称其2019年12月13日在十堰某租车店付了2000元押金租了一辆汽车,1月16日还车时验收合格,次日商家却告知梁先生油箱里进水,要求其承担车辆维修费1908元,因此拒绝退还押金。

【处理结果】经执法人员调查核实,责令商家退还了消费者梁先生所付押金2000元。

【分析点评】根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第八条:“经营者提供商品或者服务,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、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,不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。”执法人员请教专业汽修人员知晓,油箱进水

后因燃烧不充分造成汽车动力不足,严重时会产生异响。作为专业的租车人员和经验丰富的驾驶员,有能力辨别油箱是否进水。该商家在还车单中并未注明车辆存在异常,无任何证据证明油箱进水是消费者在租车使用时造成的。消费者在还车时已履行了验车义务,验车时商家未提出异议,事后商家不退还消费者押金的行为无正当理由。

当前汽车租赁服务日渐兴起,广大消费者在租车时要签订好“一合同两单据”,即租车合同、租车提车单、还车验车单。签好租车合同是保证租车服务顺利的前提,签订合同时一定要认真阅读租车条款,查看承租车辆的保险及免赔额度、车辆出险后的责任要约、约定还车时间、退还租车押金限期等相关权利要约。完善提车手续是驾乘安全保障。提车时要仔细检查车辆外观,开盖检查主要部件,试驾体验车辆性能,车辆提车时发现的问在提车单上注明清楚。认真履行还车手续是退还押金的必备条件。还车时要求商家签订还车验车单并保存,还车验车有问题时找第三方车辆维保部门并保存好相关证据。保管好租车期间的费用凭证,还车时查询租车期间是否有违章记录。做个明明白白的消费者,才能放心租车、平安出行。

五、加油纠纷案



【案情回放】3月19日张女士拨打12315热线反映,1月29日她在张湾区某加油站给车加注98号汽油,加完油行驶3公里左右后,车辆自动熄火,无法启动。随后,车辆被拖至4S店进行维修,直到疫情结束。张女士怀疑当日车辆加注的油品存在问题,所以向市场监管部门投诉。

【处理结果】接到投诉后,张湾区局车城所执法人员前往加油站核实情况得知,当时加油站地下水水位升高,因抽水泵断电故障导致地下水漫进了98号储油罐内。1月29日当天加油站就发现了此问题,随后通过多种方式联系了当天加“问题油”的车主,但一直未能联系上张女士。经执法人员调解,加油站给予张女士1400元的赔偿,并为其加满一箱油表示歉意,消费者对处理结果非常满意。

【分析点评】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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、修理义务”,经调解,该加油站赔偿了车主维修费用,也为该加油站发现问题后主动联系消费者、积极解决问题的态度点赞。