

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

六、混有异物食品案

【案情回放】3月9日王女士投诉在房县某副食批发部买了一箱价值80元的火腿肠,打开食用时发现火腿肠里面有异物。

【处理结果】经调查,投诉情况属实。调解后经营者给予消费者十倍价款的赔偿,共计800元。针对该批发部经营混有异物食品的违法行为,房县市场监督管理局已立案调查。

【分析点评】该批发部行为违反《食品安全法》第三十四条第(六)项规定,依据

《食品安全法》第一百四十八条第二款的规定“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金”,经调解给予了消费者800元的赔偿。食品安全无小事,食品行业是2020年市局“放心消费在湖北”创建工作的重点行业,市场监管部门多措并举抓落实,为消费者营造放心安全的消费环境。

七、价格违法案



【案情回放】2月22日,消费者投诉竹山县某乡卫生室所售药品价格偏高,比其他卫生室都贵。

【处理结果】竹山县市场监管局接到投诉后随即展开调查。经调查得知,该卫生室在销售药品(中药饮片除外)

时未按照《省物价局省卫生计生委关于进一步明确药品市场价格管理有关问题的通知》的规定实行零差率销售,构成了超出政府指导价浮动幅度制定价格的违法行为。竹山县市场监管局责令该卫生室退还消费者多付价款,并针对其违法行为依法给予了罚款的行政处罚。

【分析点评】该卫生室超出政府指导价浮动幅度制定价格,多收取了消费者价款的行为,违反了《价格法》第十二条规定,依据《价格法》第四十一条规定“经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的,应当退还多付部分”,责令该卫生室退还消费者多付价款。该案中违法行为时间跨度长(近两年),在退还多付的价款时不仅限于投诉人,执法人员还要求该卫生室采取张贴公告、查阅销售记录等方式主动联系消费者退款,最大限度挽回消费者经济损失。

八、食品虚假标注生产日期案

【案情回放】5月24日,武汉的消费者王先生投诉,称其在房县某公司网购的花菇,生产日期疑似被涂改,该花菇可能为超过保质期的食品。

【处理结果】经执法人员调查核实,投诉人反映的情况属实。该公司在销售花菇时,将一批超过保质期的花菇涂改生产日期后通过网络出售给消费者。经

执法人员调解,该公司为王先生退货退款、赔偿1000元。执法人员对其违法行为作出没收超过保质期的食品、罚没款5万余元的行政处罚。

【分析点评】依据《食品安全法》第一百四十八条第二款“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要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一万元的,为一千元”的规定,该案中商家明知食品过期,仍铤而走险,企图涂改生产日期继续销售,支付给消费者1000元的惩罚性赔偿也理所当然。

花菇木耳产业是房县助力脱贫攻坚的支柱产业。近年来,房县市场监督管理局在该产业的品牌保护、标准化生产、市场规范等方面持续加大工作力度,取得了较好的效果,在提振消费信心、保护消费者权益的同时,对此类不诚信的经营行为做到了零容忍。



九、商品质量纠纷案



【案情回放】6月26日,消费者肖先生投诉称其在郧西天河建材市场购买的节能水箱,在使用过程中出现断水断水情况,商家多次维修未果,要求商家退换货遭拒。

【处理结果】经执法人员调解,争议双方共同委托第三方质量检测机构对节能水箱进行检测,结果显示该水箱为不合格产品,商家为消费者做出退货处理。对其销售不合格产品的行为,依据《产品质量法》给予没收违法所得并罚款的处理。

【分析点评】该案中执法人员及时准确地找到了消费纠纷的核心——商品质量,双方围绕此焦点各执一词。商家

虽然履行了部分“三包义务”,但未能解决实际问题,又以消费者使用方法不当为由否认商品存在质量问题。在执法人员反复解释、耐心调解下,双方同意共同出资对商品进行检测。根据《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”,商家做出退货处理,最终成功地化解了纠纷。在新形势下的消费维权工作中,面对种类繁多的商品质量纠纷,求助于专业的检测机构是最具说服力的方式之一,科学的检测报告也更有利于支持消费者和商家的权利主张。

十、销售农用车欺诈消费者案

【案情回放】2020年8月25日,郭先生称其在竹山县某农用车销售公司买了一台农用车,在维修时发现发动机有问题,请予以核实帮助解决。

【处理结果】经竹山县市场监管局执法人员调查得知,郭先生在购车时与商家约定的农用车发动机是“潍柴牌”,而商家向投诉人交付的车辆装配的是“云内牌”发动机,并未向投诉人如实告知上述信息。商家的行为属于不按照约定提供商品。经调解,商家为郭先生退款5000元,同时针对商家欺诈消费者的行为,竹山县市场监管局依据《中华人民共和国消费者权益保护法》给予了警告和罚款处罚。

【分析点评】该案中消费者在购车时对发动机作出约定,但商家未按约定承诺,给消费者装配了更便宜的发动机,并隐瞒了消费者。依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第(十)项“经营者提供商品或者服务不得有下列行为:骗取消费者



价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务”及第十六条“经营者有本办法第五条第(七)项至第(十)项、第六条和第十三条规定行为之一的,属于欺诈行为”认定经营者存在欺诈行为。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》进行处罚。该案的处罚,既是对消费者合法权益的保护,也是对经营者不法行为的惩戒。通过该案,可以警示经营者要诚信经营,同时也提醒消费者在购买商品和接受服务时,应当擦亮双眼,更好地维护自身合法权益。