



# 2022 十堰消费维权十大典型案例

通讯员唐有军 李婧洁

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、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,提振消费信心,释放消费活力。

## 案例1:车辆故障频频出 消委调解换新车

### 【案情简介】

2021年10月,消费者许某在某4S店购置一辆家用轿车。2022年元月3日提车时发现外观有划痕、开关车门障碍等问题,因购车合同约定提车时间到期,4S店让先提车,问题日后再做处理。没过几天,又出现低速共振、怠速抖动熄火、转向异响,多次向4S店反映,久拖不决。无耐之下,向辖区监管部门反映诉

求。

### 【处理过程及结果】

监管部门收到投诉信息后,立即与投诉人许先生取得联系调查取证,情况得到进一步证实。工作人员向4S店负责人以理说法,阐明故障车的危害及侵权行为可能产生的严重后果,经过反复沟通,最终达成更换新车协议。



## 案例2:空调安装出瑕疵 据理投诉获退赔

### 【案情简介】

2022年2月27日,消费者胡某向当地市场监管部门投诉称:2021年7月在某电器销售公司订购中央空调一套,合同注明的是家用中央空调,承诺免费保修10年;安装时发现,随机未见发票、说明书、保修卡和线控器等附件,7月22日录入信息显示时间是1月22日,条码相符,地址不符,疑似该机非“正品”,要求赔偿被拒。

### 【处理过程及结果】

市场监管部门收到胡某投诉信息后,展开调查、处理。在面对面的交流中了解到:2021年7月胡某订购价值17000元空调一台。合同内容显示:该空调属订制工程系列中央空调,随机未见发票、说明书、三包凭证;售后人员录入信息条码出现时间误差半年之久。经过耐心调解,双方当事人达成调解协议:厂方代表为胡某作出全额退款、并补偿1124元墙体恢复费用的处理。



## 案例3:店堂告示设陷阱 法律警示促公平

### 【案情简介】

2022年元月,李某电话反映:某家纺店在网络上发布广告宣传信息“在线上支付1元后,到店领取价值30元纪念品一份。”可消费者到店后却被告知需要转发朋友圈,并集赞100后才可领取,消费者认为宣传图文中并未告之“集赞”一事,该活动属“霸王条款”。

事,活动的目的是通过网络促销回报消费者,聚集人气。因此,自己不存在侵权行为,也不应当承担任何责任。针对店主的这一说法,市消委的工作人员给予了指正,指出其中错误的部分:店方通过网上预收款方式提供商品,对“消费者需在朋友圈集赞”尽事前告知之义务,店堂临时告示(通知)属于单方面的约定,限制了消费者的选择权。减轻了经营者的责任,加大了消费者责任,因此它是不公平、不合理的规定,应当无效。经过工作人员的调解,家纺店同意兑现宣传承诺。消费者对这一处理结果表示满意。

### 【处理过程及结果】

辖区消委接到投诉后,立即委派工作人员介入展开调查。据家纺店负责人表示:消费者反映网络上发布广告宣传信息,并转发朋友圈并集赞确有此



## 案例4:不当运输货受损 消委出面息纷争

### 【案情简介】

2022年8月9日,市消委接到某村村民反映:该村有80余户村民自产的蜂蜜、茶叶等农产品通过村委会将产品统一包装后,委托一家快递公司商品分别发往异地销售。由于快递在运输途中野蛮装卸原因,导致瓶装蜂蜜破损外溢、茶叶包装不同程度损坏,蜂液与茶叶混为一团,被买方拒收。村委会多次与该快递公司交涉,均未得到满意的答复,请市消委协调处理。

情。据该村相关负责人介绍,损坏的产品主要包括:红茶、绿茶、蜂蜜等产品,价值29000元。消委工作人员随后联系快递公司相关负责人,该负责人承认该事件属实,但辩称由于未选择保价,公司只能按规定赔偿3倍的快递费,赔偿金额不超1000元。眼看调解工作遇到难度,消委工作人员只好向其行业主管单位沟通协调,共同维权。并对涉事快递公司负责人进行了约谈,严厉指出快递行业普遍存在着利用保价条款操纵潜规则,规避责任。经据理力争最终达成调解协议,快递公司同意赔偿全部损失。

### 【处理过程及结果】

接到指令后,消委随即派员赴村委会了解详



## 案例5:农机质量出问题 沟通调解换新机

### 【简要案情】

2022年3月27日,刘某向辖区消委反映,在某专卖店购买了一台品牌农用机械,使用期间多次发生故障。

### 【处理过程及结果】

工作人员第一时间分别找到刘某和商家调查了

解具体情况,找准产生纠纷的原因,再组织刘某和商家进行现场调解。经工作人员耐心细致地沟通协调,买卖双方握手言和,自愿达成协议,由经销商和片区经理上报厂家为消费者刘某免费更换新机,有效保障了消费者刘某的合法权益。



(接下页)



## 2022 十堰消费维权十大典型案例

(接上页)

### 案例6:菜品里面现毛发 十倍赔偿没商量

#### 【简要案情】

2022年6月20日,消费者李先生通过12315投诉举报平台反映:其旅游期间在某餐厅就餐,干锅里面吃出一根头发,虽然商家重新换了一份,但是服务态度极差。要求市场监管部门根据《食品安全法》相关规定予以处理,给消费者赔偿。

#### 【处理过程及结果】

2022年6月22日,辖区市场监管局执法人员根据消费者提供的消费凭证和干锅中有头发的照片,到被投诉

的餐厅核实。餐厅负责人查看了当天餐厅监控视频,陈述餐食中出现头发可能是服务人员没有戴工作帽引起的,对投诉事项予以认可。执法人员给经营者宣讲了《食品安全法》第三十三条和第一百二十六条的相关规定,并针对其店内存在服务人员未戴工作帽等问题,给经营者下达《责令改正通知书》,责令限期整改到位。2022年6月27日,执法人员再次到店核查,经营者已按规范要求进行了整改。经执法人员调解,经营者同意赔偿消费者价款139元的十倍1390元,消费者非常满意。



### 案例7:深入现场解难题 一举三得俱欢喜

#### 【简要案情】

9月6日,刘先生来到辖区市场监管所投诉,自己与付某达成购销协议,以1.6万元的价格出售8000公斤玉米,结果货物运到后对方拒绝付款,无奈之下只好请求市场监管部门给予帮助。

#### 【处理过程及结果】

市场监管所执法人员接到求助后,第一时间联系到买主付某了解情况。原来,这一车玉米因天气和交通原因导致交货时间比预计晚了几天,对其销售造成了影响,

付某因此拒绝支付货款。8000公斤玉米已经装车运输到房县,但买家因错过销售时机而拒绝付款,双方都不肯让步,事件一度陷入僵局。面对这一难题,市场监管所创新思路,主动作为,当即与辖区几家超市取得联系,以2元/公斤的价格帮助货主刘先生找到了“新买家”。在市场监管所工作人员的积极协调下,当天下午该批玉米已销售一空。货主刘先生如愿以偿收到了货款,原买主付某也摆脱了这一车“烫手山芋”,超市也补充了货源保障了市场供应,可谓是“一举三得”,皆大欢喜。



### 案例8:质量问题难确定 证据保存是关键

#### 【简要案情】

丁女士投诉2020年8月份在某手机专卖店购买一部手机,承诺两年内出现质量问题提供换新机的服务,可不到一年时间,手机就出质量问题,要求商家兑现承诺,遭到拒绝。

#### 【处理结果】

依据《消费者权益保护法》第十三条之规定,经调

解,商家同意为丁女士更换新机。市场监管部门提醒消费者在购物和享受服务时,要注意保存好票据、合同、照片等证据材料,出现问题及时和商家进行沟通,协商失败后可通过12315投诉举报热线或互联网投诉举报平台反映问题,切勿采取过激行为造成不必要的损失。



### 案例9:新车漏油存隐患 投诉维权护安全

#### 【简要案情】

2022年11月14日,袁先生反映去年12月在某4S店购买的汽车发动机漏油,认为车辆存在安全隐患,售后还在进行调解,希望相关部门协调处理。

#### 【处理结果】

依据《消费者权益保护法》第八条之规定,经调解,

双方自愿达成如下协议:4S店免费为消费者更换发动机总成,核心部件延长两年质保并赠送3次免费保养。根据《消法》第八条之规定,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。经执法人员多次调解,4S店做出一定让步,双方最终达成一致意见。



### 案例10:商家擅自抬物价 咎由自取认处罚

#### 【简要案情】

2022年10月10日有市民反映,在某蔬菜批发市场,芹菜由3元涨到8元一斤,认为商户哄抬物价,投诉至市场监督管理部门。

#### 【处理结果】

依据《价格违法行为行政处罚规定》第七条,执法人员对商户下达《当场处罚决定书》一份,责令商家立即整改,并处罚款200元,投诉人表示满意。

