



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投诉举报电话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。

