

昨天,我市召开“3·15”消费维权工作新闻发布会,公布2023年全市消费者协会消费维权调解典型案例和全市市场监管系统民生消费领域执法典型案例,提升消费者自我保护能力和维权意识,督促经营者守法自律、诚信经营,不断优化消费环境,激发消费活力。

2023年全市消费者协会消费维权调解典型案例

案例一:南通市消费者协会调处汽车4S店车辆保养损害赔偿案

2023年3月,消费者蒋女士把汽车送到市区某汽车4S店进行保养,因工作人员的操作失误造成发动机喷油嘴线束烧灼,未告知烧灼情况,蒋女士提出赔偿请求,商家以工作人员离职为由拒绝赔偿。经调解,依据《消费者权益保护法》第八条、第十一条、《江苏省消费者权益保护条例》第二十六条规定,4S店免费为蒋女士汽车更换发动机喷油嘴线束,汽车发动机、变速箱提供1年或2万公里质保,免费保养8次及补偿20000元现金。

典型意义:经营者往往以员工工作失误为由推脱侵权责任,经营者的工作人员履行职务的行为,视为经营者的行为,经营者不能回避应当承担的赔偿责任。

案例二:南通市消费者协会调处健身卡消费纠纷案

2018年1月29日,消费者倪先生在市区某健身房花费2200元办理健身卡一张,双方约定开卡生效时间由倪先生选择确认。2022年12月,倪先生到健身房办理开卡事宜被告知,健身卡已开卡使用且时效已过期,无法办理,双方多次协商无果。倪先生投诉到南通市消协,寻求帮助。依据《消费者权益保护法》第八条、第九条、《民法典》第一百五十八条规定,经调解,健身房退还倪先生2200元。

典型意义:健身房未按约定,擅自开卡,剥夺了倪先生自由选择权,应以消费者的确认为准。

案例三:如皋市消费者协会调处某手机店销售已激活手机纠纷案

2023年8月2日,消费者郭先生在如皋市某营业厅花费2400元购买了一

台全新的手机,后发现该机于2023年6月3日已激活,与商家交涉无果后,投诉至如皋市消协。如皋市消协组织双方进行调解,依据《消费者权益保护法》第八条、第二十四条规定,营业厅退还郭先生购机款2400元。

典型意义:营业厅未告知郭先生手机已被激活的事实,侵害了消费者的知情权,应当承担退货的责任。

案例四:通州区消费者协会调处4S店销售展销车纠纷案

2023年10月,消费者黄先生花费28万9800元在通州区某4S店购买一辆新能源车,提车到家后发现该车是展销车,于是向4S店反映,双方协商无果。10月25日,黄先生向通州区消协投诉。依据《消费者权益保护法》第八条、第二十条规定,经调解,4S店向黄先生提供5000元维修抵用券和2000元保养抵用券。

典型意义:消费者享有知悉其购买的商品的真实情况的权利。4S店将展销车销售给黄先生,未向消费者明确告知商品的真实情况,应当承担赔偿责任。

案例五:如东县消费者协会调处微信集赞换礼品纠纷案

2023年3月,消费者徐女士参与了如东县某超市“微信集赞送洗衣柔顺剂”的活动,承诺集满9个赞可以免费领取洗衣柔顺剂,徐女士集满9个赞去领取时,被超市工作人员告知须再满足若干条件后才可以领取。徐女士与超市协商无果,向如东县消协投诉。依据《消费者权益保护法》第二十条规定、《江苏省消费者权益保护条例》第八条,经调解,徐女士无条件领取洗衣柔顺剂,双方达成和解。

典型意义:超市在消费者领取时擅自增设条件加以限制,侵犯了消费

者的公平交易权,承诺即受约束,超市应当履行承诺。

案例六:启东市消费者协会调处“反向抹零”多收费纠纷案

2023年10月,消费者吴先生在启东市某超市购买了一袋面筋泡,应计金额为4.96元,结账时被收取了5元,多收了其4分钱,吴先生要求退还多收的,超市以结账是按照四舍五入的方式进行计价的为由拒绝。经调解,依据《消费者权益保护法》第十条、《中华人民共和国价格法》第十三条、第四十一条规定,超市退还吴先生5元,并进行了赔礼道歉。

典型意义:超市在没有提前说明,又未经对方同意的情况下,反向抹零收取未予标明的费用,属于强制交易行为,消费者有权拒绝,超市应当退还多付的部分费用。

案例七:崇川区消费者协会调处某饭店收取餐具费纠纷案

2023年7月,消费者陈先生3人在崇川区某饭店就餐,结账时被收取了6元的餐具费,陈先生认为饭店无显著方式明示收取餐具费,要求退还,遭到商家的拒绝,向崇川区消协投诉。依据《消费者权益保护法》第九条、《江苏省消费者权益保护条例》第三十五条规定,经调解,商家退还陈先生餐具费6元,同时表示立即整改。

典型意义:餐饮业经营者应当以显著方式向消费者明示所提供商品和服务项目的价格、数量和规格。未事先明示告知的,不得收取费用。

案例八:海门区消费者协会调处黄金店换货承诺纠纷案

海门区某品牌黄金店承诺购买黄金三天内可给予置换,2023年4月18

日,消费者购买了一口价足金挂坠3725元,同一天,去商家置换黄金(多退少补),商家以只能置换一口价的黄金,不能置换按克重计算的黄金为由拒绝。经调解,依据《消费者权益保护法》第九条、第二十六条、《民法典》第四百九十八条规定,黄金店同意消费者置换按克重计算的黄金饰品。

典型意义:经营者承诺条款的理解发生争议时,应当作不利于提供格式条款一方的解释。

案例九:南通经济技术开发区消费者协会调处网购食品纠纷案

2023年9月2日,消费者通过网络在南通经济技术开发区某商家购买336颗巧克力糖,收到后发现部分巧克力已经融化变形,要求退货退款遭拒,9月8日投诉到经开区消协。依据《民法典》第五百一十二条、《消费者权益保护法》第二十四条规定,经调解,商家同意给消费者进行退货退款。

典型意义:经营者提供的商品不符合质量要求的,应当承担“三包”责任。商家在高温天气期,未采取特殊的保护措施运输,导致巧克力糖的融化变形,应当承担退货责任。

案例十:海安市消费者协会调处某商店销售假冒油漆纠纷案

2023年6月18日,消费者李先生在海安市某装饰材料经营部购买了2桶A品牌油漆,经鉴定是侵犯注册商标专用权的假冒商品。依据《江苏省消费者权益保护条例》第二十五条、《消费者权益保护法》第五十五条规定,经营部退还货款,赔偿李先生各项损失及补偿费,合计9000元。

典型意义:装饰材料经营部销售的油漆是侵犯A品牌注册商标专用权的假冒商品,属于欺诈行为,应当承担惩罚性赔偿责任。

2023年全市市场监管系统民生消费领域执法典型案例

◆**案例一:**崇川区市场监管局查处某生鲜超市销售保健食品过程中存在引人误解的商业宣传案。近年来,“忽悠”消费者尤其辨别能力不强的老年人案件时有发生,该案的查处,有力震慑了违法分子,达到了良好的法治效果。

◆**案例二:**海安市市场监管局查处沈某平、沈某等人制售假药案。该案是海安市市场监管局与公安部门联动,全链条纵深打击制售假药违法犯罪的典型案例,销售网络遍布全国30余省,涉案金额高达2000多万元,有力震慑了违法犯罪分子。

◆**案例三:**通州区市场监管局查处某家纺经营部虚假宣传生产销售不合格蚕丝被案。随着互联网经济的发展,网络直播带货备受推崇。本案的办理,既打击了互联网不诚信经营的商家,保障了广大消费者的合法权益,同时对促进家纺行业自律诚信经营,进一步提高家纺质量具有积极意义。

◆**案例四:**南通市市场监管局查处南通某贸易公司对商品的销售状

况、用户评价等作虚假商业宣传案。不法经营者采用“刷单炒信”等方式进行虚假宣传,严重违反诚实信用原则和基本的商业道德,扰乱了公平竞争的市场环境。市场监管部门会持续保持对打击“刷单炒信”违法行为的高压态势,营造诚实守信的消费环境。

◆**案例五:**如皋市市场监管局查处某食品经营部销售侵犯注册商标专用权的白酒案。白酒作为日常消费品,关系到人民群众的身体健康和生命安全,不容任何人动“歪心思”。本案的查处,严厉打击了销售侵犯注册商标专用权白酒的违法行为,规范了商户的经营行为,保障了消费者的合法权益。

◆**案例六:**启东市市场监管局查处启东某餐饮店侵害消费者合法权益案。餐饮经营者作为餐饮服务提供者,有义务免费为消费者提供清洁安全的餐具,相关费用理应由商家自行承担的经营成本中。但一些不法商家却刻意将经营成本转嫁给消费者,本案的查处,给那些向消费者强制

收取餐具费、茶水费、开瓶费等不合理费用的不法商家敲响了警钟。

◆**案例七:**如皋市市场监管局查处某餐饮店利用格式合同条款侵害消费者合法权益案。不公平的格式条款会减轻或者免除经营者的责任,排除或者限制消费者的合法权利,加重消费者的责任负担。本案的查处,打击了利用格式合同条款实施违法行为,有利于营造诚信经营、放心消费的良好环境。

◆**案例八:**如东县市场监管局查处某家电经营部销售未经强制性认证的家用燃气灶具案。燃气灶具及其配件产品质量关乎人民群众生命财产安全,事关社会和谐稳定。本案当事人经营的家用燃气灶具未经3C认证,产品质量无法保障,存在极大的安全隐患。市场监管部门将持续依法严厉打击生产、销售不符合国家标准要求的燃气灶具及其配件产品等违法违规行为,努力保障人民群众生命财产安全。

◆**案例九:**海门区市场监管局查

处某水产经营部使用以欺骗消费者为目的的计量器具案。个别经营者通过改变计量器具准确度等非法手段,欺骗消费者,谋取不当利益,不仅扰乱了市场秩序,更侵犯了消费者的合法权益。本案的查处,严厉打击了计量违法违规行为,切实维护了市场秩序和消费者合法权益。

◆**案例十:**南通市市场监管局查处崇川区某电动自行车经营部生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准的机动车案。近几年,因电瓶车质量问题引发的火灾事故频发,给人民群众生命和财产造成重大损失。此案的成功查处,有力地震慑了不法经营者,彰显了维护人民群众生命财产安全的坚定决心。



扫码查看
典型案例
完整解析