

2023年,市市场监督管理局、市消费者权益保护中心围绕“提振消费信心”消费维权年主题,着力改善消费环境,激发消费活力,维护消费者合法权益。在“3·15”国际消费者权益日来临之际,为进一步提醒消费者、引导经营者,共筑社会诚信体系,市消费者权益保护中心发布了2023年度消费维权典型案例。

衣物褪色求维权 三包规定定纷争

【案情简介】

2023年2月1日,消费者匿名通过12315热线向安源区市场监管局投诉,反映其在市妇幼保健院对面某服装店所购衣服有质量问题,要求退货,但商家不同意。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,安源区市场监管局消保维权工作人员立即与经营者沟通,了解相关情况,组织经营者和消费者进行调解,经营者于2023年2月7日退款1100元,消费

者表示满意。

【案例评析】

依据《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与当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。本案中衣服褪色严重,影响消费者实际使用预期,经营者应依法保障商品质量,对于质量不符合要求的,应依法承担三包退换货的责任。

退货期限被延误 消保维权护权益

【案情简介】

2023年4月2日,消费者李某投诉,称其在市内某购物中心Apple授权店购买了一副苹果有线耳机,2023年4月5日,产品出现质量问题去门店进行售后,门店工作人员推脱说产品没有质量问题无法售后,李某更换设备之后,依然发现产品有问题,继续去门店要求售后服务,门店默认产品有质量问题,由于已经过了七天无理由退货期无法进行退货,只能换货。李某认为是由于店家原因才导致超出退货期,要求退货,双方协商未果。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,安源区市场监管局消保维权工作人员立即联系经营者,了解相关情况,但经营者对消费者所反映的情况并不完全认可,

双方各执己见,经工作人员释法明理并多次与经营者进行沟通,经营者同意退款给消费者,双方均表示满意。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条、第二十三条规定,消费者在购买商品或接受服务时,有权享有质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,经营者以广告、产品说明、实物样品或其他方式表明商品或服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或服务的实际质量与表明的质量状况相符,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。本案中,经营者以实物样品表明服务的质量状况,就应当保证其提供的商品或服务的实际质量与表明的质量状况相符,并承担举证不能的不利后果。

订购家具延迟交货 提醒告诫依法维权

【案情简介】

2023年2月23日,萍乡经开区市场监管局接到消费者李先生等5位消费者团体投诉,反映曾在博昌家具广场挂有“爱依瑞斯”品牌的店铺订购了家具商品,并交付定金,商家一直没有按照约定时间交付商品,消费者多次到店协商解决未果,提出退款申请遭到无理拒绝。

【处理过程及结果】

接到投诉后,萍乡经开区市场监管局消保维权工作人员于当日组织双方调解,向商家及消费者进行了有关法律条款的解读。经调解,消费者李先生与经营者于当日达成一致意见并收到商家的退款。之后,经工作人员多次沟通,又有3位消费者与经营者达成和解意见,但有1位消费

者始终未能与经营者达成一致意见,调解不成功,依法予以终止调解。调解结束后,经开区市场监管局对该商家进行了行政约谈,同时对消费者进行了相关消费提醒。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供,未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,否则应承担相应法律责任。消费者在预购商品时,可尽量选择信誉度高、规模较大的商家,降低消费风险,并索要发票,保留相关凭证,以便纠纷发生时提供证据,维护自身合法权益。

干洗服务造成损失 依法承担赔偿责任

【案情简介】

2023年11月21日,消费者张某在公园路普兰德洗衣店干洗了一个奢侈品包,洗衣店把价值1.6万元的包洗坏了,导致掉皮。消费者要求照价赔偿,商家不同意,双方各执己见,协商未果。

【处理过程及结果】

接到投诉后,萍乡经开区市场监管局消保维权工作人员立即联系经营者,并第一时间赶赴现场了解相关情况,因消费者所反映的情况与经营者所述情况存在分歧,双方各执一词,难以达成一致意见。经执法人员释法明理并多次与经营

者进行沟通,经营者同意赔偿5000元给消费者,并退回洗衣费80元,双方均表示满意。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定,经营者提供商品或者服务应当保证质量,按照约定履行义务,如提供的商品或者服务不符合质量要求的,应当按照国家规定或者双方约定履行“三包”义务,给消费者造成损害的,依法承担赔偿责任。本案中,经营者在服务中对消费者送洗的包造成了一定损害,应依法承担相应赔偿责任。

“擂枣”并非通用名 仿冒侵权须担责

【案情简介】

2023年4月27日,江西宏明食品有限公司向萍乡经开区市场监管局举报,反映其在第29类零食小吃、蜜饯等商品上注册的“擂枣”商标,有多家企业未经许可在相同或者类似商品上使用了“擂枣”字样,并在拼多多和抖音等平台销售,“擂枣”与“擂枣”近似,侵犯了其注册商标专用权,要求维权。

【处理过程及结果】

接到企业反映的问题后,萍乡经开区市场监管局执法人员立即根据企业提供的线索,对有关网络销售信息进行核查,并就有关案情进行分析研判。经研究决定,聘请第三方知识产权维权单位协同开展外围调查取证,在固定有关案件证据后,联系并敦促侵权人住所地市场监管局对相关违法行为进行立案查处。2023年8月14日,侵权企业主动停止侵权行为,与江西宏明食品有限

公司达成和解协议,赔偿30万元,并承诺如继续侵犯宏明公司的知识产权,每个案件以50万元赔偿为基础,再根据原告所受损失金额,承担相应侵权责任。

【案例评析】

注册商标、专利和商业秘密等都属于知识产权,国家依法予以保护。依据《中华人民共和国商标法》第五十七条规定,未经商标注册人许可,在相同或者类似商品上使用与注册商标相同或者近似商标,容易导致混淆的,属于侵犯注册商标专用权违法行为,生产、销售侵犯注册商标专用权商品的,依法应承担相应民事责任、行政责任,构成犯罪的,依法承担刑事责任。

萍乡市二〇二二—二〇二三年度消费维权典型案例发布

你的权益,我们守护!

游玩受伤谁担责 消保调解化纠纷

【案情简介】

2023年7月,消费者邓某向上栗县市场监管局投诉,反映其在孽龙洞水上乐园游玩彩虹桥项目时,在下滑途中脸部被撞伤,伤口缝了三针,伤好后就赔偿金额与水上乐园无法达成一致。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,上栗县市场监管局消保维权工作人员依法组织双方进行调解,消费者表示水上乐园的游玩项目存在安全问题,导致其脸部受伤,要求水上乐园赔偿其医药费、误工费、精神损失费等10万元。水上乐园辩称该游乐场所有游乐项目在6月经过法定检测机构检测合格,不存在安全问题,只同意承担医药费700余元,并酌情赔偿误工费、营养费等。经执法人员释法明理并多次沟通,最终水上乐园一次性赔偿消费者包括误工费、

交通费、营养费等5000元,双方均表示满意。

【案例评析】

人身安全是消费者最基本的核心权利,必须依法得到保障。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条、第十八条、第四十九条等有关规定,经营者提供商品或服务,应当符合保障人身、财产安全的要求,对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。消费者使用商品或者接受服务时造成人身伤害的,如无故意或者重大过失,经营者应依法承担相应赔偿责任。消费者在使用或者接受可能危及人身、财产安全的商品或服务时,也应充分了解有关注意事项,切实有效保护自身人身、财产安全。

二手交易需谨慎 详细确认别踩坑

【案情简介】

2023年7月14日,消费者杨某向莲花县市场监管局投诉,反映其在某二手车车行花费8000元购置了一辆二手车,销售人员当时宣称该二手车已经买了保险。之后,该车发生交通事故找保险公司理赔时,发现并未购买保险,保险公司不予理赔,杨某与车行沟通,车行不同意赔偿。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,莲花县市场监管局消保维权工作人员立即联系经营者,并第一时间赶赴现场了解相关情况,经执法人员释法明理并多次

沟通,车行同意一次性赔偿消费者4500元,以后发生的一切费用不再负责,消费者表示满意。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,经营者销售商品或者提供服务,应当保障消费者的知情权,如告知商品的价格、产地、生产者、用途、性能、有效期限、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况,对于易产生歧义或者有限制性条件的,应特别说明,否则将承担相应法律责任。消费者购买商品或服务时,也应货比三家,选择口碑好、信誉佳的商家。

手机售后引纠纷 三包规定要公平

【案情简介】

2023年3月,消费者柳某向上栗县市场监管局投诉,反映其于2月在上栗县某店购买华为折叠手机一部,价格9800元。手机使用一个月后屏幕装饰条破损,送华为南昌售后服务部维修,售后认定为人为损坏,不予保修,更换整块屏幕要3000余元,消费者认为不合理。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,上栗县市场监管局消保维权工作人员依法组织双方进行调解,并联系华为区域经理参与调解。经工作人员多次沟通并

联系上级区域销售协调处理,最终将手机发往深圳华为总部维修,只更换屏幕装饰条,维修费用由经销商承担,消费者表示满意。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条、第十条、第二十四条等有关规定,经营者销售商品或者提供服务,应当保障商品质量,并依法承担“三包”义务,对商品进行维修时,应本着公平、适度的原则,选择经济合理的维修方案,并积极履行社会责任,依法公平承担举证责任和维修费用,以诚信赢得口碑、赢得市场。

保质期内霉变 商家理应赔偿

【案情简介】

2023年4月22日,消费者易某通过12315热线投诉,反映其在芦溪县某超市购买的榴莲千层蛋糕内有黑色片状不明物体,且有霉变现象,不符合食品安全的相关标准,要求经营者承担赔偿责任。而经营者则以食品在保质期内,自己并不知道榴莲千层蛋糕存在霉变问题和有明确的进货渠道为由拒绝赔偿要求。

【处理过程及结果】

接到消费者投诉后,芦溪县市场监管局执法人员在对该超市现场检查时发现,盛放榴莲千层蛋糕的冰箱温度是3°C,而该榴莲千层蛋糕包装上贮存方式是零下18°C冷冻贮存,超市在销售榴莲千层蛋糕时违反贮存、销售条件规定,可能导致食品发生变质,存在影响食品安全的隐患。执法人员依法当场责令该超市立

即改正上述违法行为,并予以行政处罚,同时向经营者宣讲了《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》有关规定,经营者表示立即整改。经调解,经营者向易先生赔礼道歉,退还货款并支付价款10倍赔偿,消费者表示满意。

【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条、《中华人民共和国食品安全法》第三十三条、第三十四条等有关规定,经营者应当保障商品或服务的质量,不得生产销售混有异物、腐败变质、霉变生虫或者感官性状异常的食品,贮存、运输食品应保持清洁,防止食品污染,并符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求。本案中,经营者未按规定贮存食品,且所售食品不符合食品安全标准,应依法承担相应法律责任。

优化营商环境 依法适度维权

【案情简介】

2023年11月16日,消费者滕某向12315平台举报,反映其在浏览某音时,发现某音商城中经营的芦溪县宣风镇呼托派家庭农场,宣传宣风三宝产品时采用了“首选”字样,认为该店铺涉嫌虚假宣传,要求维权。

【处理过程及结果】

接到消费者举报后,芦溪县市场监管局执法人员立即开展调查,发现经营者网售“宣风三宝”之腊肉产品时使用了“首选”字样,具体为:在网店的搓菜链接词条描述中标明“搭配腊肉首选”。执法人员认为,本案中经营者使用“首选”字样是经营者用于宣传商品使用方法的一种消费提示,根据《广告绝对化用语执法指南》第六条第一款第二项规定,不适用广告法关于绝对化

用语的规定,故不构成发布“虚假广告”的违法行为。执法人员查证了经营者相关营业执照和食品经营许可证,未发现经营者有其他违法行为,依法不予立案,并告知举报人。

【案例评析】

市场监管部门依法保护消费者合法权益,对经营者销售假冒伪劣商品或者虚假宣传等欺骗诱导消费者的行为,支持消费者退货、索赔等合法诉求,充分发挥人民群众对“制假售假”的监督、约束作用,形成“鲶鱼效应”。同时对经营者在生产经营中出现的商品或服务的一些法律瑕疵,不影响消费者实体权利的,容错纠错、审慎包容,持续优化营商环境,激发市场活力和社会创造力,增强企业发展动力。