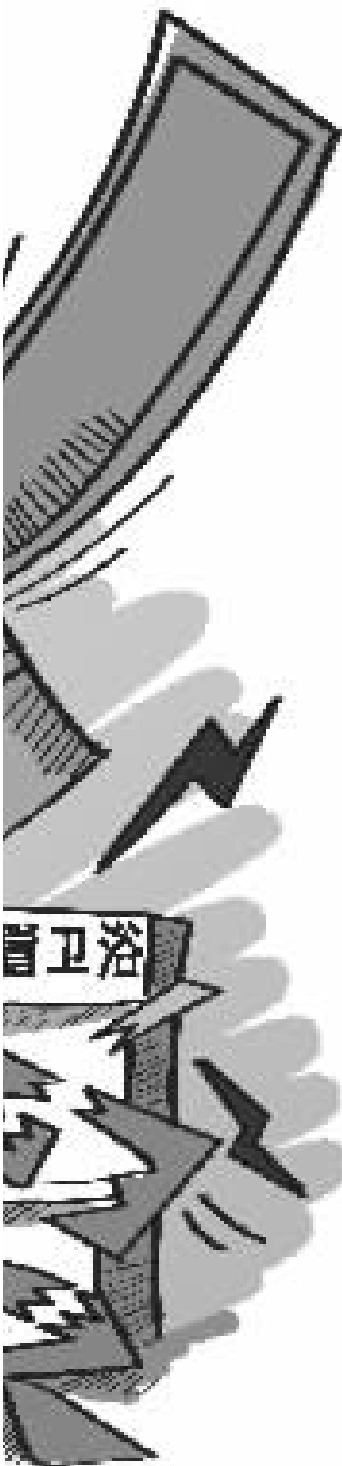




编辑：林兴科 诸新民 组版：张 婧 美编：严勇杰

液化气减压阀不合格闪爆伤人……

# 去年消费维权十大典型案例



## 6 案例

【关键词】：进口车以旧充新  
进口旅居车以旧充新  
商检责令退运并处重罚

2016年9月29日，宁波出入境检验检疫局在对一辆进口的奔驰G300旅居车（货值73.5万元港币）进行现场查验时，疑似以旧充新车辆，于是联系上海浦东检验检疫局，经过细节比对，确认该车与2015年上海口岸退运的为同一辆车。经查，上述奔驰G300旅居车的车架号和生产日期篡改不符合强制性国家标准GB7458—2012相关条款的要求，以旧充

新要求企业退运。同时根据《进出口商品检验法》第三十五条“进口或者出口属于掺杂掺假、以假充真、以次充好的商品或者以不合格进出口商品冒充合格进出口商品的，由商检机构责令停止进口或者出口，没收违法所得，并处货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任”的规定，对货主处以33万元人民币的行政处罚。

## 7 案例

【关键词】：信用卡盗刷  
“钓鱼网站”盗刷信用卡  
疏于防范持卡者担责

2016年8月3日，郑某称2016年3月27日晚收到钓鱼网站冒充银行发送的短信，随后点击了链接网站，致其在该行所开信用卡被盗刷人民币4859元，要求银行赔付全额损失。银行认为，对此类不法行为已通过多种渠道、多种方式提醒

客户注意防范，尽到普遍意义上的风险提示义务，客户误入“钓鱼网站”导致的损失应由其本人承担。

鉴于双方有和解意愿，最终银行免除郑某被盗刷资金的利息和滞纳金计人民币636.41元。

## 8 案例

【关键词】：美容伤肤  
美容妆“靚”惹烦恼 护肤品消费起纠纷

2015年10月，高女士在美容院老板的建议下购买了2万多元的护肤品用于美容院接受美容服务。其后，在老板的建议下买了其他护肤用品，总共花费4.16万元。随后高女士面部出现了许多红斑痘痘，医生告知应慎重使用各类护肤品。高女士要求退还护肤品费用、美容服务费用，并

赔偿就医费用等合计4万余元。美容院老板认为高女士自身脸部肤质不好，美容院的护肤品质量没有问题，其他顾客也在用，未出现类似情况，因此不同意退还费用。经慈溪市消保委匡堰分会人员耐心调解，双方最终达成和解协议，美容院店主补偿高女士2.2万元用于后续医疗花费。

## 9 案例

【关键词】：液化气闪爆  
液化气闪爆伤人 经营者坦诚担责

2016年9月7日上午10时左右，家住奉化区的庄某正在厨房炒菜，发生爆燃，庄某双腿烧伤面积达50%。其子女联系液化气防爆减压

阀经销商，并向奉化区消保委投诉。

奉化区消保委邀请行业技术专家会诊。通过反复讨论比较，取得一致共识，液

化气泄漏点在防爆减压阀上。至此，调案疑点迎刃而解，经销商向消费者及亲属道歉，并承担1.2万元相关费用的全额赔偿。

## 10 案例

【关键词】：保健品退货  
花14.9万元买保健品 八旬老太购货容易退货难

2016年3月中旬，一位87岁高龄的老太来到海曙区消保委投诉，称从2015年7月起先后共支付14.9万元在海曙区某保健品店购买了诸多保健品，成为高级会员，其间

还经常收到商家赠送的礼品，参加迪拜、杭州等旅游。

2016年初，老人发现店方账目混乱，双方多次对账都未能理清，老人认为店方不诚信存在欺骗，要求退会退款，

而商家以商品不存在质量问题为由不同意退货。经海曙区消保委调解，退掉尚未消费的保健品共计88888元。

记者 毛雷君  
通讯员 龚颖

## 进口产品一定品质过硬？

9案例为市民敲响警钟！

在绚丽的包装与更高的价格背后，进口产品是否百分之百的高品质？答案是否定的。让我们共同回顾过去一年里，这9个案例，提醒消费者务必理性消费。

### 【案例一】尿不湿细菌菌落总数超标

日前，宁波慈溪检验检疫局从韩国进口的一批婴儿纸尿裤中，检出其中一款超

薄系列的纸尿裤细菌菌落总数超标。这批货物被退运处理。

### 【案例二】马尔姆系列抽屉柜存在隐患

宜家宁波商场涉销售可能导致儿童死亡的马尔姆系列抽屉柜，被要求召回。这些抽屉柜如果没有被恰

当的固定到墙上，可能会发生因柜子倾倒而导致儿童死亡或者受伤的危险，在国外已致6名儿童死亡。

### 【案例三】进口玩具中查获危险化学品

2016年7月，宁波检验检疫局对1批从葡萄牙进口的玩具检验时发现，该批玩具中含植物种子和危化品。

如果使用该类玩具后随意丢弃，这些植物种子和携带的真菌、昆虫，会对当地生态安全构成威胁。而其中夹带的危化品，会导致皮肤腐蚀、刺激、致敏等危险。该产品被销毁处理。

### 【案例四】进口纸巾微生物超标

去年4月，宁波检验检疫局对1批来自意大利的纸巾等一次性卫生用品实施检验。经检测，其中纸巾的微生物指标细

菌菌落总数超标，影响使用者的身体健康。该批不合格纸巾被销毁处理。

### 【案例五】麦卢卡蜂蜜添加违规成分

国家质检总局在去年公布的2月份进出口商品不合格名单，新西兰常青树公司的18

款麦卢卡蜂蜜因涉嫌人为添加二羟基丙酮和甲基乙二醛被召回。

### 【案例六】进口麦片霉菌、大肠菌群、水分超标

去年1至6月进境食品不合格信息中，进口麦片产品每次都“榜上有名”，进口麦片质量不合格的主要原因是霉菌、大肠菌

群、水分超标等。通告显示，去年上半年49批次共计75.27吨的进口麦片受到检验检疫部门的退货或销毁处理。

### 【案例七】进口榨汁机丙烯腈单体残留量超标

去年4月，宁波某公司报检了1批产自韩国的多功能榨汁机，共580纸箱。经安全卫生项目检测，发现该产品与食品直接接触的一套可拆卸ABS塑料部

件，丙烯腈单体残留量远远超过国家强制性标准，存在严重卫生安全隐患。宁波检验检疫局依法对该批次产品的不合格ABS塑料部件实施了监督销毁。

### 【案例八】智能马桶盖安全标识不合格

日前，一批来自韩国的智能马桶盖出现安全标识不合格的问题。该产品使用过程中可能对儿童等特殊消费人群存在

安全隐患。宁波检验检疫机构对问题产品先行下架，并约谈该品牌产品的国内总经销商。

### 【案例九】进口汽车经营者未充分履行相关义务

去年3月，宁波检验检疫局对宁波地区42家进口汽车4S店开展了进口汽车“三包”监督抽查，抽查发现存在新车随车单证不齐全、油耗标识未随

车张贴、销售记录不够完善、保养价格不透明等未很好履行销售者、修理者义务等情况。

记者 劳育聪  
通讯员 吴蓉蓉 金松