

品质消费 美好生活

—— 2017 年奉化区消费维权十大典型案例



又一个3·15国际消费者权益日即将来临，现特公布2017年奉化区消费者权益保护委员会及委员单位在处理消费者投诉、维护消费者合法权益工作中的十大典型案例，我们将其刊出，作为一项宣传与警示。促使经营者不断提升产品和服务品质，维护消费者权益，倡导品质消费理念、营造品质消费氛围，让消费者在便捷安全放心的消费环境中，逐步提高幸福感和获得感，逐步实现对美好生活的向往。



案例一

混淆房价玩打折

承诺岂能当儿戏

2017年5月初，奉化城区一家房地产开发商新建的住宅楼即将开盘，在促销宣传上承诺提前认筹和按时签约均可享受一个点的价格优惠。但开发商在正式开盘销售时公布的价格，其中有一特别说明：“该价格为认筹及开盘当日认购，准时签约后优惠价格”。消费者对此提出异议，认为开发商混淆销售价格和折后价格，并进行群体投诉。区物价局会同住建、市场监督管理局等部

门及时介入调查。经查，房地产开发商在预售前向物价、住建等部门备案价格为商品房销售价格，备案材料没有明确销售折后价，认为其违反《浙江省物价局关于印发<浙江省商品房销售明码标价实施细则>的通知》的规定，责令改正。最终开发商按要求履行承诺，已多收的退还，未收的不再收取，总计消费者少支付房款约1200多万元。

消保委点评：诚实守信是市场经济的基本行为准则，不能因为市场形势的变化而不履行承诺。就本案的价格承诺，我国法律法规明确规定，收购、销售商品和提供服务前有价格承诺的必须切实履行。开发商为一己私利损害消费者利益，最后损害的还是自己。消费者遇到此类情况，可及时向有关部门投诉。

案例六

旅游购物须谨慎

保留凭证好维权

2017年2月13日，奉化消费者周先生报名参加京津福选超值双飞5日游。在游览过程中，周先生在景区购物点购买了各式金项链、戒指、玉镯等8件首饰品，共计金额3800元。旅程结束返回后，周先生急忙委托专业鉴定机构对首饰

品进行鉴定，鉴定结果均为假货。烦恼的是周先生未保存票据也不知店名，给维权带来了困难。后经奉化区旅游委调解，最终由宁波市某旅行社奉化分社先行垫付首饰品款3800元。

消保委点评：消费者外出

旅行购物时应该详细了解商品产地和注册商标，并保留相关票据凭证。如在旅行社安排的购物场所购物，购入假冒伪劣产品的，可根据《浙江省旅游条例》第二十七条规定，在旅游结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

案例二

电动车超标肇事

生产厂家要担责

消费者徐某购买一辆两轮电动车，在行驶过程中与行人孙某发生碰撞，造成孙某因抢救无效死亡。经过鉴定机构鉴定，该车质量达到101.2kg，不符合GB17761-1999《电动自行车通用技术条件》规定的标准要求，符合《中华人民共和国道路交通安全法》第一百一十九条对于机动车的相关定义，鉴定结论为该两轮车辆为两轮摩托车，属于机动车。2017年1月23日，区法

院经过审理后认为，该电动车存在产品缺陷，且与事故的发生存在因果关系，故电动车生产者应承担相应的赔偿责任，综合评定徐某驾驶车辆的过错及肇事车辆产品缺陷与事故发生的关联程度，最终酌定由电动车生产者承担20%比例的责任，共计人民币250113.1元。

消保委点评：本案的电动车经鉴定为两轮摩托车，属于机

动车，存在设计缺陷；同时生产者还将产品描述为轻便电动车，刻意误导消费者，让购买者认为该车属于轻量级的电动自行车，误以为是非机动车，存在警示缺陷。依照《中华人民共和国侵权责任法》规定，“因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者应当承担侵权责任。”在此也提醒广大消费者在选购电动车时，应选择符合《电动自行车通用技术条件》规定标准的车辆。

案例七

农机播种常堵塞

农户退货合情理

2017年6月12日，宁波市海曙区古林镇一农户反映，其在网上选购一台水稻直播机，价格3.7万元。在播种时经常出现堵孔现象，农户多次与经销商交涉，要求退货却遭到拒绝。奉化区消保委受理投诉后，经过调查，水稻直播机

在播种时，种子经常卡住播口，无法播到田里，农机设备在播种时存在堵塞，容易造成种子漏播，农户退货合情合理。经过多次协商和调解，最终达成退货协议。

消保委点评：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、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照《中华人民共和国消费者权益保护法》执行。

案例三

冠实木家具之名

落退一赔三惩罚

2017年3月，奉化消费者吴女士走进城区一家市场，根据经营者出示的家具宣传画册上的介绍，购得实木（进口榆木）餐桌、木床、电视柜、三门鞋柜和沙发等5件套家具。到货后，吴女士发现其中餐桌有几处不起眼的气泡，认为不是实木家具，要求退货被拒。奉化消保委接到投诉后，经查实，其中餐桌和鞋柜

并非宣传画册上所宣传的进口榆木，而是人造复合木外贴纸皮。显然，经营者采取混淆家具材质，以次充好、以假充真的方式促销，构成消费欺诈。事后，经营者当面向消费者道歉，退货并承担价款的三倍共2万元的惩罚性赔偿，同时被区市场监督管理局罚款5万元。

消保委点评：本案的电动

消保委点评：经营者应该在提高品质和服务质量上下功夫，不应该在冠名上动歪脑筋。经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。

案例八

七旬老人受蒙蔽

银行职员察秋毫

2017年5月10日，一名七旬老人急匆匆的走进奉化城区一家银行，要求办理汇款业务，汇款金额8.5万元。银行工作人员询问得知，老人将钱汇到外地一家投资公司，月回报率10%—15%，而且还承诺另外的“管理奖”、“对碰奖”等巨额回报。算下来投资8.5

万元一年后可得近20万元的回报，工作人员意识到老人遭遇电信诈骗。为避免老人受骗上当，银行职员现场展示类似的电信诈骗信息和相关资料给老人，同时做好解释和劝说，老人最终放弃了汇款。

消保委点评：电信诈骗层

出不穷，其花样不断翻新。消费者和客户不要轻信来历不明的电话和手机短信，不可随意透露个人信息，妥善保管个人身份证及银行账户，更不可向陌生公司和个人转账汇款。银行工作人员展现高度的责任心，避免了老人受骗上当，应给点个赞。

案例四

病人意外掉下床

救治不力须赔偿

2017年7月上旬，一名患者突发手脚抽筋，便独自一人赶到村里合作医疗站求诊。经过医生初步检查后，立即对患者进行活血和营养输液治疗。此时，医生离开病人到隔壁一间屋子处理其他事情。当医生返回时，这名患者已从病床上掉了下来，医生急

忙展开抢救，最终因病情严重导致死亡。后经医院检查分析，患者死于突发性心肌梗塞。经查，医疗站未能严格按照诊疗规范操作，负有一定责任。经调解，由医疗站赔偿给患者家属6万元。

消保委点评：村级医疗站

虽缺乏抢救的医护人员，也缺乏应有的药品及相关器材，但也应严格按诊疗规范操作，认真仔细地对待每一个病人。患者遇有严重疾病，应在家属的陪护下到正规的医院就诊，切不可盲目草率。

案例九

掩盖小轿车信息

新车变成二手车

2017年5月7日，周女士在奉化一家汽车销售公司购买一辆特价小轿车，价款为7.7万元。按约去宁波提车，接过车辆发票，上面注明竟是二手车。奉化区消保委接到投诉后，查明，小轿车原来是某租车公司先前购置已上好牌照的

新车。销售公司掩盖小轿车真实信息，混淆新车和二手车概念，侵害了消费者的知情权。最终，汽车销售公司全额退款给消费者。

消保委点评：消费者享有

知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。销售员含糊其辞未完全明示车辆真实信息，使消费者不能正确了解车辆真实情况产生了误解，经营者最终还是得不偿失损人不利己。

案例五

购物中奖空欢喜

自己掏钱买奖品

2017年11月初，奉化城区的张某走进一家超市购物，营业员告知购物后可以参加抽奖活动，按照张某的消费金额，可以抽奖2次。张某第一次没有抽中，第二次抽中一等奖，奖品是在旁边玉石柜台购买可享受一折优惠价所有玉石饰品。张某选购标价为9999元的金镶和田玉挂件一只，支付了999元。张某后

经了解此挂件真实价格约一千元，意识到所谓的“奖品”等于是自己掏钱买的，店家的奖励其实是空的。奉化“12315”受理消费者投诉后，启动诉转案程序，最终消费者退还挂件，经营者被区市场监督管理局罚款5万元。

消保委点评：超市所谓的

有奖销售，其种类、奖项、数量等主要信息都不明确，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条之规定。其实质是经营者利用金银有价玉无价这个有利条件来标高价格，然后通过不规范抽奖可享受很低折扣的形式，引诱消费者再次购买其商品。在此也提醒广大消费者在日常消费活动中注意辨别。

案例十

装璜设计不靠谱

施工要砸承重墙

2017年3月3日，消费者陈先生委托城区一家装饰公司，对新购置的住宅做装璜设计，设计费2万元。装饰公司很快完成装璜设计，并将设计图纸交到陈先生手中。在施工过程中，突然遭到物业部门制止，理由是装璜设计图纸存在

重大缺陷，按照设计图纸需要砸掉房屋承重墙，这对房屋安全构成隐患。奉化区消保委接到投诉后，经查，设计方按照业主要求组织设计，双方对过失行为都负有责任。经调解，由装饰公司退还给消费者陈先生9300元。

消保委点评：消费者享有

消保委点评：拆除房屋承重墙，会影响房屋安全，这应该是常识，业主不能因为要自己理想的结构而去拆。装璜设计经营者作为专业单位更应知道后果，不能一味地迁就业主。物业部门前来制止，是正确履行工作职责，以保障业主人身财产安全。