

## 共促消费公平

# 2021年全区消费维权十大典型案例

3·15国际消费者权益日即将来临,为切实保护消费者合法权益,共促消费公平,现公布2021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,希望引起社会各界的重视和关注,满足消费者得到公平对待的诉求,促进生产、消费更健康更可持续的循环,促进人的全面发展,让消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

### 案例一

## 小失误引发大问题 热水器尾气闪爆墙穿砖飞

2021年3月,区消保委接到刘先生投诉,称其2021年1月在某家电商铺购买品牌燃气热水器一台,使用中突发爆炸,房屋二楼墙壁整排被炸穿,室内一片狼藉,地板、墙壁等多处受损。刘先生向商家索赔遭拒。

区消保委接诉后迅速介入,一方面,追踪同款同批次热水器的进货渠道,与热水器厂家联系,调查热水器安装工资质;另一方面,咨询检测机构,邀请区燃气办专家到爆炸现场察看。经调查,事故热水器实为天然气热水器,因厂家失误,包装时误用了液化气热水器的包装盒。本应安装液化气热水器,实际安装的却是天然气热

水器,而接入的仍是罐装液化气。因燃烧不充分,且安装不到位,尾气渗入墙体导致闪爆造成事故。

区消保委多次组织刘先生、厂家、经销商和安装工四方调解。最终达成一致,厂家、经销商、安装工三方共计赔付刘先生10万元。

### 消保委点评:

本案中天然气热水器本身质量没问题,但因包装错误,使他人误以为液化气热水器,是造成事故的主要原因。因此,厂家因生产管理不到位,张冠李戴,应承担主要责任;经销商没有查验并放任没有资质的人员安装,承担次要责任;安装工缺乏安装资质和必要的知识,承担一定责任。

### 案例二

## 水果店突然关停 充值办卡容易退费难

2021年12月,区商务局陆续接到多起投诉,称区内某水果店关停,办卡会员无法继续消费,要求退卡,涉及商家微信群内300多名消费者,涉诉金额近10万元。

接诉后,区商务局与商家孙某取得联系。孙某一开始表态,将在一星期内处理好会员卡退款问题。然而到了约定期限,再次联系,电话无人接听,其城区3家店铺陆续关停,消费者开始持续投诉,情绪激动。

区商务局立即组织消费者代表,及时沟通解释,并联系区金融纠纷工作室协同处置,事态暂时得到控制。经多方调查,该商家实际经营者为孙某儿子,受疫情

及经营不善等因素影响暂时关停,其表示会处理好此问题。后在区商务局调解下,消费者的水果兑换和退卡事宜得到解决。

### 消保委点评:

预付式消费多年来一直是投诉热点,特别是遇到关门跑路,往往难以解决,尽管相关部门在不断探索预防和解决办法,但在目前的法律体系下,处置的手段不多也不理想。因此建议消费者谨慎办卡,充值前仔细了解经营者基本信息,消费时索要票据,通过消费了解其经营动态,为是否继续充值作参考,发现问题及时维权,减少损失。

### 案例三

## 自来水管爆裂 房屋“水漫金山”

2020年底,李先生回家后,发现客厅吊顶有大量水流出,全屋被淹,家电受损,电梯停用。次日,经破坏后发现系吊顶内自来水管爆裂引起。李先生认为,爆裂应该是水管质量问题所致,索赔未果后投诉。

经区市场监管局查证,该房屋于2017年由A公司装修完成,使用的水管为B公司生产。但就赔偿问题,A、B两公司扯皮推诿。后经工作人员反复耐心调解,最终确定由水管生产企业B先行赔付,承担对李先生造成的

实际损失赔偿10万元,并负责更换破损管道,恢复供水功能。

### 消保委点评:

《产品质量法》规定,生产者应对其生产的产品质量负责,因产品缺陷造成人身、财产损害的,应当承担赔偿责任。另外,《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》规定,埋设在墙体、地面内的电气网络管线和给排水管道等隐蔽工程的保修期限不得低于八年,自装修工程竣工验收合格之日起计算。

### 案例四

## 美容过程意外烫伤 经调解获得赔偿

2021年6月,李女士在某美容诊所做面部“热玛吉”,因诊所员工操作不当致面部烫伤,出现局部水泡,愈合结痂脱落后,面部仍潮红瘙痒。李女士与美容诊所因赔偿金额僵持不下。

区卫生监督所接诉后,根据李女士伤口照片及医院诊疗病历,认为美容诊所作为有资质的美容服务主体,未采取有效措施保障服务活动安全,致使消费者接受服务时脸部烫伤,应承担全部责任。经调解,双方达成一致,

美容诊所赔偿李女士2万元,并退还李女士剩余未使用费用2万元。

### 消保委点评:

消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人身、财产安全不受损害的权利,经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。美容诊所未采取有效措施保障服务活动的安全,其护理行为与消费者身体损害之间存在因果关系,理应承担赔偿责任。

### 案例五

## 顾客门口斜坡滑倒 店铺需承担一定责任

2020年10月,夏女士途经某蔬菜行处,准备入内买菜,在店门口台阶水泥斜坡处,因下雨路面湿滑,不小心摔倒受伤。夏女士被送至医院治疗,出院后经鉴定为十级伤残。后夏女士诉至区人民法院,要求店家承担其损失70%的赔偿责任。

法院审理后认为,宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。但安全保障义务需控制在合理限度内,并以此确认双方的责任。事发当天为雨天,路面比较湿滑。原告未留意脚下路面状况,正好踩在被告店门口的水泥斜坡上,以上两方面因素相结合,导致原告滑倒受伤。被告作为店面的经营使用者,对店面内及门口的设施均负有管理义

务,即使水泥斜坡不是其浇筑的,因该水泥斜坡产生的侵权行为,也应承担侵权责任。综上,根据本案实际情况,考虑此处街路店铺的现状,从公平、合理原则考虑,法院酌情认定,被告对原告滑倒受伤承担10%的赔偿责任。

### 消保委点评:

经营者在服务场所应对消费者、潜在消费者或者其他进入消费场所的人员依法承担安全保障义务,尽量避免消费者在经营场所或交易过程中发生人身、财产损害的安全事故。尤其是在斜坡、台阶、湿滑路面等处,应设置必要的安全提醒,以防消费者不慎滑倒摔伤。本案蔬菜行作为店面的经营者和管理者,未及时发现店门口斜坡的安全隐患,也未采取任何安全防范措施,存在一定过错。

### 案例六

## 肥料使用指导不到位 农资经营者也需担责

2021年7月,区农业综合行政执法队接到桃农张先生投诉,反映2020年4月在某农资经营部购买两种叶面肥,后多次喷施于46亩桃林。桃子成熟采摘时果实表面出现褐斑现象,影响销售。张先生怀疑肥料存在质量问题,遂申请农业安全生产事故技术鉴定,要求赔偿。

接诉后,区农业综合行政执法队组织专家查找分析原因。经调查,喷施叶面肥根外追肥时间在幼果期至套袋前,且当年使用次数达3次。专家组综合研判认为,果实表面出现褐斑现象,是由于水溶性叶面肥使用不当引起。

农资经营部在售卖该两种叶面肥时未予以详细指导,负有一定责任。经调解,农资经营部愿意补偿桃农损失1.8万元。

### 消保委点评:

农作物受损不同于一般的消费纠纷,到底是农资质量,还是气候、土壤、环境、使用等因素造成,难以简单断定。在化肥经营中,农资经营者如果没有告知如何使用,农户在使用中出现问题,也需承担一定责任。因此,农资经销商要注意,销售农药、化肥等产品的时候,一定要向农户讲清楚如何使用。

### 案例七

## 因故未按合同行程出游 旅行社作适当补偿

2021年5月,周先生一行11人选择某旅行社的游船7日出游项目,支付价款2.6万余元。因该旅行社未协调好时间,没能按合同计划安排行程,多个项目没有游玩,且未及时提醒游客行程路线会存在延迟,周先生等感觉游玩体验较差。事后,周先生要求退船票和赔偿损失未果而投诉。

区文广旅体局了解到,出游期间因雷暴雨航班取消,导致行程改变,登船码头产生了额外费用,部分项目无法游玩,存在一定的客观因素。经调

解,旅行社退还周先生一行每人180元费用,用于补偿延误导致的餐费损失和旅游损失,另给予每人150元旅游费用抵用券,用于下次旅游费用抵扣。

### 消保委点评:

旅游过程中,如遇旅游内容与合同约定不符,如旅行社存在擅自变更出行时间、改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目等行为的,消费者有权要求旅行社赔偿损失,或者退还未完成项目的费用。

### 案例八

## 尊重社会公众支付选择 对拒收人民币现金行为说“不”

2021年10月,人民银行接到陈先生投诉,反映其在某咖啡店使用人民币现金支付时被拒收。陈先生认为,店员拒收人民币现金,属违法行为,请求予以纠正。

经调查人员暗访核实,该咖啡店确实存在拒收人民币现金行为,随后人民银行对违法单位取证并立案查处,对涉事咖啡店和直接责任人开展宣传教育,

要求改正,并作出行政处罚。

### 消保委点评:

消费者在购买商品和服务时享有支付方式上的选择权,任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式,剥夺消费者的支付选择权。移动支付方便快捷,但仍有部分人群需要使用现金,经营者不得拒收。

### 案例九

## 虚构原价虚假宣传 培训机构退费又被罚

2021年6月,区市场监管局接到多名家长电话投诉,反映给孩子报了某培训机构加强记忆培训课后退费被拒回调查。接诉后,区市场监管局立即展开调查。

执法人员发现,该培训机构前期发送的体验券印有“原价:398元,现价:9.9元;记忆讲师现场公开提高记忆力的秘诀;让孩子记忆力瞬间提升,准确高效地记忆所学知识,读一遍记住50个陌生汉语词汇,4分钟记住100个无规律数字……”等宣传内容。已涉嫌虚构原价及虚假宣传违法,随即

予以立案,询问调查与投诉调解同时展开。

最后,该培训机构退还涉案家长尚未完成的学员课时费,其涉嫌虚构原价及虚假宣传的违法经营行为,被处罚款2万元的行政处罚。

### 消保委点评:

教育培训机构应守法经营、诚信经营,按照合同约定全面履行培训义务。家长在选择培训机构时要理性报班、认准资质、谨慎签约,切勿攀比、轻信和冲动。

### 案例十

## 格式合同签订要谨慎 一不小心就入坑

2021年7月,宋先生向某4S店销售员李某咨询购车事宜。宋先生看中的车型还未上市,李某建议宋先生预付订金排产,若事后不想购买可全额退款,并向宋先生微信发送了《汽车订购合同》。宋先生确认合同上写的是“订金”而不是“定金”后下单,支付3万元订金,第二天补签书面《汽车订购合同》。一周后,宋先生因自身原因不想购车,提出退还订金,4S店以合同约定了违约责任为由,要求抵扣6000元,不能全额退款。数次交涉未果,宋先生向区消保委投诉。

经查,4S店与宋先生签订的《汽车订购合同》为格式合同,合同约定“订金(预付款)”3万元,同时写明购买人违约需承担违约责任6000元,在已支付订金中扣除。此前微信聊天时,李某表示订金是可退的,发给宋先生的《汽车订购合同》只有合同正面内容,未发送反面载明违约条款的完整合同文本。签订纸质合同时,宋先生因事先在微信看过合同内容,未注意

纸质合同反面第二页的违约条款,李某也未加以说明。

4S店与宋先生的合同约定是“订金”,并明确是预付款,不具有担保性质,不是定金,不适用定金罚则,解除合同,应全额退款。双方签订合同约定了购买人单方违约条款,没有出售方违约责任,有失公平。后经调解,4S店同意退还3万元订金。

### 消保委点评:

“订金”并非法律概念,一般情况下,交付的订金视为预付款。而“定金”具有担保性质,支付定金的一方违约无权请求返还定金,收取定金的一方若未履行约定则需双倍返还定金。经营者要主动履行消费者权益“第一责任人”的义务,不得在合同中制订不合理条款,不得作出虚假宣传或者故意诱导,主动向消费者解释清楚条款内容,诚信经营。消费者要擦亮眼睛,仔细查看合同条款,以防被忽悠而造成损失。

## 全方位促进消费公平

今年,全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”,包括实现更有保障的消费公平、更深层次的消费公平、更大范围的消费公平,以及更可持续的消费公平。

诚然,公平是实现消费者法定权益的价值基础,但消费领域中不公平现象依然存在,诸如“霸王条款”、预付消费商家“跑路”、夸大其词的产品宣传等。这就需要完善相关法律制度,以法律手段促进消费公平,让消费者权益法治保障基础更加坚实。近年来,随着互联网经济的普及,网络

购物、交通出行、旅游住宿、订餐外卖、网络游戏等网络平台逐步兴起。这些平台为消费者提供丰富的产品服务的同时,促销刷单、流量造假、“大数据杀熟”等侵害消费者权益的事件频频发生,备受诟病。因此,要积极引导经营者牢固树立“科技向善”的价值理念,实现更深层次的消费公平。

生活中,随着线上支付、线上预约的普及,“数字鸿沟”的出现往往让弱势群体成为尴尬群体。加大对老年人、未成年人、残疾人、低收入人群等特殊群体在消费维权

上的保护力度,坚决消除“技术歧视”和“信息歧视”,便是实现更大范围的消费公平的要义。除此以外,引领消费领域实现更可持续的消费公平,还需思考怎样让这一代的消费生活不透支影响下一代的消费,践行绿色低碳生活方式,这是一个更高层次的角度。

共促消费公平,是一个以共建共治达成“共享”的过程。每个消费者不仅是“买单人”,还是“信息的分享者”“秩序的捍卫者”,让我们不当沉默者,依法理性维权,携手共促消费公平。