

我区2023年消费维权典型案例解读

近年来,区市场监管局充分发挥区消费者权益保护委员会桥梁纽带作用,凝聚社会共识,积极推动维权思路从事后救济为主向事前事中防范转变,维权范围从传统领域为主向新兴领域拓展,维权方式从调解为主向先行和解延伸,积极推动形成消费维权工作的社会共治新格局。

今年“3·15”消费维权主题为“激发消费活力”。现公布我区2023年消费维权典型案例,旨在提升消费者依法维权意识,倒逼经营者正视存在的问题和不足,提高商品和服务的质量,推动消费维权社会共治。

套餐经营有度
餐饮节约无价

市民提前2个月在我区某酒店预订了2000元餐饮套餐,就餐前两天该酒店才告知市民该套餐有人均350元的保底消费,并给市民安排了4000元的餐饮套餐,市民表示套餐内有餐品重复,酒店涉嫌强制消费,要求酒店退还重复餐品的费用。接诉后,区市场监管局执法人员经调查发现,消费者在选完1份2000元套餐后因不足酒店最低消费,便授意服务人员另选1份2000元套餐加以补充,但酒店方未对餐品进行整合导致餐品重复情况。经协商,被投诉人表示愿意退还消费者600元。而对被诉方设置最低消费的行为,违反了《中华人民共和国反食品浪费法》,我局责令被诉方改正。

消保委点评:

厉行节俭,反对浪费,是国家积极提倡并写入法律的。食品经营者和消费者均需遵循,餐饮服务经营者应采取积极措施防止食品浪费,个人应树立文明、健康、理性、绿色的消费理念。

采耳有风险
消费需谨慎

吴先生到某养生馆采耳,后感耳朵不适,遂前往医院就诊。经诊断,吴先生是由采耳引起的中耳炎、耳膜穿孔,遂要求养生馆退还采耳费用并赔偿医疗费。但养生馆以各种借口拒绝承担赔偿责任,多次沟通未果后,吴先生就此投诉至区消保委。

区消保委工作人员接诉后,根据案件特点采取“诉调对接”模式,由“共享法庭”区人民法院联系法官协同处理。区消保委工作人员联系双方当事人了解情况,向经营者释法说明,吴先生在该养生馆接受采耳服务后就被诊断中耳炎、耳膜穿孔,从因果关系上判断,养生馆是需要承担责任的。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定: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。经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用。经区消保委多次调解,经营者同意一次性赔偿吴先生医疗费等相关费用20000元。

消保委点评:

提醒广大消费者,采耳时要注意以下几点:一是选择正规商家。消费时选择信誉好、证照齐全的正规采耳店,了解技师资质和资历,确保得到安全有效服务;二是理性消费。若耳垢分泌过多或排出受阻,应及时到正规医院耳鼻喉科就诊。三是正当维权。接受采耳服务时保留相关消费凭证,若耳朵受伤应及时就医避免伤害扩大,必要时向职能部门投诉维护自身合法权益。

预付消费有风险
理性选择是关键

消费者在我区某服装店消费时因一时冲动在预付充值卡中充值5000元,但消费后感觉不值,要求退款被拒而投诉。

区商务局接诉后迅速展开调查发现,因为充值金额有赠送及折扣且消费者已经消费部分金额,商家对于消费者的退款要求表示不能接受,双方产生了消费纠纷。为维护消费者的合法权益,区商务局工作人员及时与消费者沟通信息及处理进展,并向商家和消费者着重宣传了《消费者权益保护法》《单用途商业预付卡管理办法(实行)》等法律法规,引导商家主动化解矛盾配合调解。通过多次沟通调解,双方达成一致意见:商家在扣除赠送金额及已消费金额后向消费者退还了余额4500余元,消费者十分满意。

消保委点评:

预付有风险,消费需谨慎。在预付卡式消费时应当注意以下几点:一要谨慎选择商家。尽量选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况稳定的商家进行消费。二要理性充值。商家的办卡策略通常是先期储值越多,优惠力度越大。消费者要认清自己是否真正需要此类服务,按自己的实际需求理性消费。对于数额较大的预付卡消费,更要提高警惕,理性购买,以免商家停业走人、携款潜逃导致经济损失。

消费者景点门票
遗失谁之过?

去年夏天,张先生到我区某漂流景区游玩,购买了3张票,支付510元,怎知在上漂流中心摆渡车检票时,张先生才发现票据遗失,工作人员对张先生出示的先前购票记录不予认可,要张先生进行二次购票,导致张先生又支付了450元。事后,张先生来电投诉要求退还二次购票的费用。

区文广旅体局接到投诉后,经过多次调查了解:因漂流票为不记名票,无法通过身份进行核实。张先生遗失票据,自身负有责任。经调解,漂流方同意给张先生享受最优惠的折扣,按照60元一张门票收取费用,剩余270元已退款给张先生。

消保委点评:

上述案件中,消费者张先生存在票据保管疏漏,承担了自身的责任。但是我们也提议经营者首先要落实告知义务,让消费者知道票据的重要性,其次也希望经营者能提升服务手段,通过电子确认等方式方法给消费者以更好的消费体验。

药师指导不到位
病种“闹乌龙”

张女士在翻阅去年医保支出时发现,3月有笔病种名称为“习惯性流产”的支出项,而张女士本人是未婚女孩,也从未有过流产史,当时购买的是用于日常抗衰的维生素E软胶囊。张女士认为,药师对病种的填写与患者实际情况不符,且一旦医保用药信息泄露,将给她个人声誉造成极大的损害,于是,向区市场监管局投诉,要求该药房解释事件原由并向其本人道歉。

接诉后,执法人员经调查发现,在销售给张女士维生素E软胶囊时,驻店药师未询问张女士病症,直接将维生素E软胶囊的说明书中适应症所列的“习惯性流产”录了进去,造成了本次投诉所反映的“乌龙事件”。执法人员认为,药师的行为虽不违反相关规定,但存在工作不够到位,药师用药指导不够严谨的过失,应当承担相应的责任。后经现场调解,由该药房负责人通过书面方式向张女士致歉。

消保委点评:

根据执业药师业务规范要求,执业药师应当主动对患者提供个性化的合理用药指导,包括用药适应症等。对购买非处方药的消费者或消费者,执业药师有责任和义务提供专业指导,包括询问近期疾病和用药情况,对患者非处方药的选用给予建议与指导等。在此提醒各药品销售单位,执业药师队伍须不断加强学习,全面提升自身素质和专业技能,才能更好地发挥在公共服务和健康指导方面的专业价值与专业优势,促进合理用药。

宠物诊疗也是诊疗
机构经营也要合规尽责

2023年10月,区农业农村局接到宠物狗的主人王先生投诉,称其委托我区某宠物经营店实施公狗去势手术,术前该宠物狗一切正常,术中无故死亡,要求赔偿。接诉后,区农业农村局执法人员进行调查后发现,该宠物狗主人委托宠物经营店实施公狗去势手术,但宠物经营店却委托我区某动物诊所实施手术,而由于当事人不在场,且未告知手术风险事宜,存在一定过错。后经调解,宠物经营店同意赔付王先生人民币5000元。

消保委点评:

随着饲养宠物增多,宠物诊疗已成为社会常态,但一些经营者因未规范经营行为而出现各类问题,动物手术和人一样,也存在麻醉和手术风险,术前需告知宠物主人并签署同意书。宠物诊所应规范诊疗活动,严格按照《动物诊疗机构管理办法》相关规定经营。

医疗美容需资质
谨慎消费防风险

市民周女士在我区某甲睫店打了瘦脸针,导致脸一边肿胀,一边凹陷,来电投诉要求甲睫店负责其治疗并对其进行检查。

接到投诉后,区卫健局执法人员对该店进行检查,发现该店其实是家服装店,在未取得《医疗机构执业许可证》的情况下,擅自为顾客开展脸部注射肉毒素的医疗美容服务,收取诊疗费共计1580元。区卫生健康局认为,肉毒素注射属于《医疗美容项目分级管理目录》美容皮肤科项目中的有创治疗项目,属于医疗美容服务活动范围。被投诉人违反了《医疗机构管理条例》第二十三条、《医疗美容服务管理办法》第二十三条的规定。案发后,区卫生健康局要求当事人将违法所得1580元退还顾客,并对被投诉人的违法行为处以没收药品器械、罚款5万元的行政处罚。

消保委点评:

爱美之心,人皆有之。消费者应该对接受的服务及其风险有一定了解,选择正规合法经营单位。同时也奉劝经营者一定要合法经营,非法律医不但损害消费者身体健康,自身也必将受到严惩。

网络搜索家电维修
小心“山寨”售后

近日,上海魏女士向奉化消保委反映,自己于2021年到奉化旅游时购买了一款智能马桶。使用一段时间后,该智能马桶突然“不通电”了,魏女士通过网络搜索商家售后电话,根据跳出页面显示的400开头售后电话,魏女士随即联系对方预约维修。当天,维修人员添加了魏女士的微信,维修人员表示马桶维修需预付出场费100元,维修费300元。魏女士表示疑惑,自己所购马桶尚在“三包”期内,还没维修就需收费。魏女士提出质疑,双方沟通发生争执,维修人员态度恶劣。

接到投诉后,区消保委工作人员与商家进行沟通,商家态度积极,表示会第一时间处理魏女士的马桶问题。商家一方面查询了后台相关维修记录,另一方面与魏女士取得联系。经双方比对,商家未接到过魏女士报修电话,魏女士拨打的电话也不是其官方售后电话,推测魏女士应该是遇到了冒充官方的售后服务。知道真相后,魏女士才恍然大悟,本以为通过网络搜索提供的官方维修电话报修后,可以安心等待维修人员上门服务,却没想到遭遇“山寨”售后,幸亏自己提出质疑进行投诉,才免入“被宰”陷阱。随后,商家按约上门检修,经查,该智能马桶并未出现故障,“不通电”的原因系魏女士家中插座坏了。在维修人员更换插座后,魏女士表示非常满意。

消保委点评:

区消保委提醒广大消费者,要擦亮眼睛,切不可轻信网络搜索所得售后电话,应当选择产品说明书售后电话、品牌官网电话或直接联系当地品牌门店。家电维修,要明确收费项目及服务标准,如对上门维修人员身份有疑问,可查看其工作证或致电品牌售后人员核实;消费者接受服务后,切记保存好维修记录并索取收费项目的消费凭证,便于日后发生纠纷时维权。

“华为智选”不是“华为”
一词之差引纠纷

市民黄女士在我区某商场购买了“华为”手机,回到家后发现手机没有“华为”的商标,外盒是“NZONE”标识,上网一查这是“华为智选”手机而不是“华为”品牌手机,去店里退货,却被拒绝。退货不成,黄女士向区市场监管局投诉。

接诉后,区市场监管局执法人员经调查发现:“NZONE”品牌属于中国移动通信,因与华为公司合作,这些手机统称“华为智选”,而不能偷换概念称为华为手机,导购员在推销时并未告知或提供手机的真实信息。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定: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,消费者有权要求经营者提供商品的产地、生产者等有关情况。商场存在误导消费者购买的情形。经过调解,双方达成一致,被诉方给顾客作退货处理。

消保委点评:

一年来,区市场监管局已接到多起此类消费投诉,为此提醒消费者:建议购买华为手机前充分了解需要购买手机的价位、配置型号等,购买前认准“HUAWEI”和“华为”商标,询问系统是否为鸿蒙系统,以防被误导购买其他手机;也提醒经营者做到守法诚信经营,维护好消费者的合法权益。

超市拒绝调解
消保委支持诉讼解难题

陈先生在某超市购物,被超市放在顾客通道转弯处的塑料货筐绊倒,造成身体右肋骨骨折及多处损伤。事发后陈先生住院治疗20余天,花费医疗费数万元,后经司法鉴定,构成十级伤残。陈先生受伤后,其家人就赔偿事宜与超市方多次协商未果,2023年3月向区消保委投诉寻求帮助。

区消保委接诉后,及时了解情况,多次联系双方调解。因事发时,理货筐紧靠货架摆放,属于消费者选购商品需频繁往来经过的区域,超市方未及时清理,对通行安全构成隐患,陈先生在购物过程中,不慎被该塑料筐绊倒而倒地受伤。超市方未全面尽到经营者的安全保障义务,应承担主要责任。消保委根据实际情况和双方意见,参考了以往处理类似人身伤害案件责任划分的做法,并通过“共享法庭”与人民法院法官探讨交换了双方责任比例的意见,提出由超市方承担70%,陈先生自身承担30%的责任承担比例,并提议通过司法确认以确保执行力以及作为保险公司理赔依据。但超市方以法院判决保险公司才同意理赔为由,不同意调解。区消保委遂终止调解,与法院对接,支持陈先生提起诉讼。

法院开庭审理了此案,根据陈先生和超市对损害后果发生的原因力和过错程度大小,酌定对于陈先生的各项损失由超市方承担80%的赔偿责任,陈先生自身承担20%的责任,最终确定超市方赔偿陈先生85000元。

消保委点评:

消保委作为公益性组织,乐于看到消费者与经营者之间化纷止争。在约谈经营者、组织调解的传统维权模式效果不佳时,支持消费者起诉,对侵害消费者权益的经营者是一个有威慑力的措施,对消费者而言也更能维护自身合法权益。法院的公开判决既能避免消费者不理性的盲目维权,同时也能使经营者信服并自觉履行。