



市消保委发布2018年消费维权十大案例 房产开发商擅改施工方案名列其中

在3·15国际消费者权益日到来之际,宁波市消保委在2018年受理的102650件消费投诉中遴选出10个典型案例,分别涉及循环使用锅底油、保健食品虚假宣传、进口假冒“有机食品”、房产开发商擅改施工方案、百万豪车自燃、出境旅游纠纷等商品和服务内容。这些案例提醒我们,消费维权一直在路上。

【关键词】锅底油

循环使用锅底油 危害健康负刑责

2018年4月3日,慈溪市市场监管局对浒山街道东山路一火锅店进行检查,发现经营者郑某将客人食用后废弃的汤底倒入收集桶内,将该红油加热煮沸后混入新油再次加入客人的火锅锅底中予以销售。

2018年11月,郑某因犯生产、销售有毒、有害食品罪被慈溪市人民法院依法判处有期徒刑9个月,并处罚金2万元。禁止郑某在刑罚执行完毕之日起三年内从事食品经营活动。向刑事附带民事公益诉讼起诉人慈溪市人民检察院交付赔偿金人民币10万元,由慈溪市人民检察院纳入公益基金依法管理,这也是宁波首例食品类刑事附带民事公益诉讼案。

案例评析

这类反复使用的火锅汤料,就是俗称的“老油”“口水油”,属于有毒、有害的非食品原料,禁止在食品中添加使用。食用“老油”易引发消化不良,增加癌变风险,危害人体健康,因为“老油”在炼制过程中,植物油、动物油发生酸败、氧化和分解;长时间放置会发生霉变,产生致癌物质黄曲霉毒素、苯并芘,增加胃癌、肝癌、肠癌、乳腺癌的可能性;氧化的油脂会加速人体老化,经反复高温熬制,分解产生醛、酮、内脂等刺激性气味物质,具有致癌作用。

【关键词】保健品

保健食品虚假宣传 致8岁孩童险失聪

2017年5月,吴女士在某保健品店连续购买多种保健食品,支付货款1.2万元,经10个月的服用后,发现女儿右耳中耳炎未好转,听力也日渐下降,这才去医院就诊,进行右侧鼓膜切开手术。医生告诉她手术成功,但听力可能恢复不到正常水平,如果再迟一些时间就诊会导致右耳失聪,即使手术也没有意义。吴女士遂向象山县市场监管局投诉举报。

经该局组织多次调解后,最终双方达成一致:经营方一次性赔偿消费者8.3万元,于2018年5月30日履行。对于虚假宣传的违法行为,经该局立案调查终结,处以罚款70万元。

案例评析

保健食品虚假宣传举报投诉案件调解处理关键在于虚假宣传证据保存及调查取证,最终确认经营者违法责任,才能维护消费者合法权益。象山县市场监管局提醒消费者:要认清保健食品标志,仔细阅读标签说明书,并通过正规销售渠道购买。特别要注意的是,保健食品不是药品,患者绝不能将其代替药品使用,以免延误病情。

【关键词】商品房

开发商擅改施工方案 消保委成功调处

2018年9月21日,慈溪市消保委收到390户购房业主集体投诉,反映在房屋即将交付时发现开发商擅自改变原设计方案,大大降低了房屋品质,投诉附有开发商动工拆除原在公共区域铺设的大理石材料视频一个。

慈溪市消保委指出,业主完全是凭着开发商之前宣传的品质和承诺购房的,必须按约定施工,不得单方擅自改变项目方案。10月11日,开发商向各业主发出了重新施工的意见征集函,新的施工方案征得了全体业主的同意。10月22日,工作人员询问开发商整改情况,并回访了消费者代表,确认涉诉诸个项目重新翻修。据业内人士评估开发商实施新的施工方案约花费5000万—6000万元,全体业主损失得以挽回。

案例评析

本案中,预售商品房宣传广告、设计承诺是对房屋及相关设施的具体允诺,对购房合同中约定的房价有重大影响,应视为合同组成部分。合同既已依法成立,对双方必定具有法律效力,非依法定事由或者当事人双方协商一致,任何一方不得擅自变更。

其他案例

推荐农药不当致药害终获赔

2018年8月以来,海曙区农业部门陆续接到多起投诉,多户瓜农种植的数百亩西瓜出现药害症状,损失严重。最终达成协议:由农药生产、批发企业出资22万元,3家农资店出资11万元,共计33万元,于10月底前付清,用于补偿西瓜种植户经济损失。

出境遭拒签 团费怎么退?

王女士与未成年儿子一行2人通过携程网报名参加宁波A旅行社提供的法国旅游服务,费用共计64564元。由于签证原因,没有成行。王女士要求退团,并全额退款。本案由鄞州区旅游质监所受理并调解结案,双方同意:扣除一次签证服务费和机票费外,退回其他款项。

进口假冒“有机食品”被处罚

2018年初,消费者投诉,称从某电商平台购买的进口“黄金大地素面”疑似假冒“有机产品”。经海关核实,该进口商违规使用有机认证标志,构成进口不符合我国食品安全国家标准食品的违法行为。海关遂依法要求该进口商立即下架整改,更换包装,并对其处以相应罚款。

协商还款后银行未履约终获解决

高某有一张A银行信用卡,2014年11月,因欠款4万余元,由其母亲出面与银行协商,达成还款协议,其母亲代偿4.2万元,A银行减免其余欠款。四年后,高某接到A银行催款电话,告知其当年欠款未还清,且已累计至6万余元。经调解,A银行免除该笔全部欠款,并配合高某做好销卡服务,修改其征信不良记录。

百万豪车自燃成功调解

2018年4月初,李先生开着价格近百万的宝马X5行驶在高速上,突然起火。第三方机构检测报告指出车辆起火与底盘电气故障有关。最终调解达成一致:根据所有费用折算,消费者支付10万元差价,店方提供同型号同款新车。

以次充好承担三倍赔偿

潘先生一年半前在电器超市选购电冰箱时,明确要求电冰箱蒸发器管等件全部是铜管,业务员为促销,故意把铝管说成铜管,并且在发票上以证明的方式写上“全铜管”。潘先生使用电冰箱后发生故障,与生产厂家联系维修时得知蒸发器管等件全是铝管,并非超市业务员宣称的“全铜管”。消保委受理消费者投诉后,经过调查取证和调解,最终消费者获得三倍的赔偿。

网络平台依法尽责无需担责

李某于2018年3月26日在某网络外卖平台购买2瓶饮料,支付价款7.6元,收货后发现商品系过期食品。要求赔偿1000元,某外卖平台承担连带赔偿责任。法院判决:网络平台依法尽责无需担责。 记者 毛雷君 通讯员 龚颖

宁波海关 集中销毁2.35吨 不合格进口食品



不合格进口食品销毁现场。

本报讯(记者 黎莉 通讯员 江山宁 施大卫) 昨日,宁波海关在北仑区郭巨街道的北仑固废处置有限公司,对近期没收的2.35吨不合格进口食品进行了一次集中销毁。

据悉,本次被销毁的不合格进口食品包括了方便面、河粉、杂粮米粉等,主要来自越南、日本、德国等国家和地区。在现场,记者看到这批不合格进口食品外包装精美,光从“颜值”上并不能看出端倪。海关关员介绍,经过海关的专业实验室检测,这些进口食品均有营养元素不符合我国国标要求、且含未经准人的动物源性成分的情况。这些不合格进口食品被粉碎后送入焚化炉进行高温焚烧销毁。

2018年宁波口岸共进口食品27.1亿美元,同比增长9.4%,主要进口品种为粮食、水海产品、乳品、酒类、肉类及杂碎,主要来源国(地区)为澳大利亚、巴西、美国、欧盟、东盟等。宁波海关食品处处长朱慧君介绍,2018年宁波海关共抽样检验进口食品化妆品样品3007个,获得了13985个检测数据,检出并退运销毁了157批、240.6万吨的不合格进口食品,合计117.5万美元。“不合格的进口食品涵盖了糕点饼干、糖果、酒类、饮料、乳品、粮食制品,不合格的原因主要涉及无输出国家(地区)官方证书、食品添加剂超标、标识不合格、过保质期、产品未获准入等。”朱慧君说。