

涉及奢侈品、走私冻品、健身和教育培训、集体诉讼获胜……

# 市消保委公布 2020年消费维权十大典型案例

市消保委联合委员单位在2020年受理的92681件消费投诉中,遴选出10个典型案例,于昨日向社会公布。

**关键词 侵犯个人信息**

**侵犯个人信息和虚假宣传  
商家被罚41000元**

2019年8月,消费者林先生向奉化区一家地暖经销商询问报价。随后,林先生又向奉化区另一家同品牌的经销商询问报价时被告知其个人信息及房屋信息均被头一家经销商上传至该品牌总部公司官网,总部为防止经销商间低价竞争,不允许该品牌其他经销商再接林先生业务。林先生表示在毫不知情情况下被指定了经营者,且还不能进行选择,要求第一家经销商撤销其在官网的信息。该经销商不同意,于是向奉化区市场监管局投诉。

2020年1月22日,该局作出行政处罚决定:对当事人侵犯消费者权益行为责令改正,罚款1000元;对其虚假宣传行为责令停止违法行为,罚款30000元;对其价格欺诈行为责令改正,罚款10000元,上述罚款合计41000元。

**关键词 奢侈品网上维修**

**12.5万元买的二手爱马仕被修坏  
网店赔了2.5万元**

2019年2月,杨女士在某二手平台上以12.5万元的价格购得一只爱马仕包。到货后发现锁扣存在些许划痕,遂找到一家奢侈品皮具修护店在淘宝网注册的网店,下单购买了维修费为5000元的整包镀金和真皮补伤服务项目。后发现问题,经委托二手平台鉴定,结论为“维修后的锁扣是后配非原装”“包无明显问题,扣非原装”。

杨女士向市场监督管理部门反映,无法实现诉求后向象山县人民法院提起诉讼,提供了与淘宝平台和被告网店客服的聊天记录,案涉包购买记录及相应鉴定结果,要求被告赔偿经济损失12.5万元。

之后,法院对原告、被告双方进行庭下调解达成协议:被告赔偿原告经济损失2.5万元,双方就案涉爱马仕包维修质量争议互涉。被告当场履行。

**关键词 质保期内汽车保养**

**质保期内非网点保养汽车致损  
保养方承担三包受损责任**

2019年11月,消费者沙先生在宁波金桥4S店购买了上汽大通品牌国六柴油车,因发动机异响,热车后动力不足,将车开至4S店要求进行质保期内免费维修。经查,在三包有效期内,车辆已进行6次定期保养,第一次在品牌特约厂执行,其余5次均在非上汽大通约定的网点象山某汽车销售服务有限公司执行。4S店认为这些保养已对发动机造成损坏,遂拒绝承担三包责任。

为解决争议,象山县公路运输管理局进行多方会议协商,决定拆解发动机,诊断故障情况,理清维修项目,追溯故障原因,厘清相关责任,预判为象山公司保养不当所致。根据协商方案,由金桥4S店报价,车主自主选择维修方,保养方象山公司付费结算,此举避免车主直接损失6400元。

**关键词 桃子肥害**

**推荐肥料不当桃农受损  
农资经营商补偿35000元**

2020年7月24日,宁波市海曙区农业综合行政执法队接到反映,有农户种植的水蜜桃出现细小裂纹,怀疑系奉化区某农资经营部经销的磷酸二氢钾(叶面肥)肥害所致。

经调查核实,专家们召开肥害事故调查会,指出果实生长期不应推荐使用磷酸二氢钾叶面肥。8月10日,双方达成一致,由农资经营商出资补偿桃子种植户经济损失3.5万元,并于8月21日全部付清。

**关键词 涉疫出境游**

**涉疫出境游受阻  
变更合同达成一致**

林女士和朋友们共12人(10位成人2位儿童)报名参加了G旅行社“长滩岛6日游”,并签订了《出境旅游合同》,团费总计70988元,林女士全额支付了旅游费用,并顺利办理了签证。

后因疫情,旅行社通知尚未出行的林女士,无法按期履行旅游合同,只能先行解除合同。林女士要求旅行社全额退回旅游费用。旅行社提出,因不可抗力情形,无法向游客退回已产生的机票及签证费用共计1800元/人。

最后经双方协商一致,变更旅游合同,即在此后两年内游客可在同一旅行社选择其他境内或境外产品(如此后允许出境游)进行消费。

**关键词 走私冻品**

**海关查获走私冻品70余吨  
守护“舌尖上的安全”**

2020年3月,宁波海关根据群众举报,联合地方公安部门在宁波某非设关地码头查获一起绕关走私进口冻品案件,现场查扣从货船上偷卸进境的冷冻集装箱3个,截获吊车1辆、接货集卡车3辆,抓获相关涉案人员多名。经检疫消杀处理后,海关缉私警察对查扣的集装箱进行开箱清点,共计查获走私冻品70余吨,其中冷冻鸡爪50余吨、冷冻猪蹄20余吨。

**关键词 资金疑似被盗**

**资金被盗成征信不良  
近4年才达成协议**

2016年8月,沈某的手机显示其通过A银行APP申请了1.9万元贷款,并将钱款转至他人账户。沈某意识到自己资金被盗窃,立即报警,并于第二天至当地公安机关办理立案手续。但一年后沈某却被A银行催收且出现征信不良情况。沈某就此事与A银行沟通3年无果,且欠款利息和征信逾期数据持续累计中,已对其生活造成严重影响。2020年4月13日,沈某向宁波市金融消费纠纷人民调解委员会申请调解,希望A银行解决该笔债务并为其修改征信逾期记录。

之后双方达成一致,银行方免除全部利息和大部分本金,沈某还清剩余本金,同时双方约定待公安机关结案后,无过错方有权向过错方追索本次调解减免或支付的欠款。

**关键词 充电热水袋爆炸**

**女婴被热水袋烫伤  
法院判决赔偿超10万元**

2018年1月,五个月龄的女婴白某因充电热水袋突然爆炸被烫伤,经诊断需定期复诊接受后续治疗。涉案充电式热水袋于2016年11月购自宁波市某大型超市,生产厂商为广东某电器有限公司。

在承办律师的帮助下,监护人白某母亲向海曙区人民法院提起诉讼,要求超市作为销售者承担责任,赔偿白某医药费、护理费等各项损失。区法院认定涉案产品存在缺陷,该缺陷是造成白某被烫伤的直接原因,超市作为销售者应当承担全部合理费用,判决超市赔偿白某医药费等各项损失84656.89元。

超市不服一审判决,向宁波市中级人民法院提起上诉。二审法院维持一审判决。2020年12月,白某母亲以白某后续治疗费用为由向海曙区人民法院提起诉讼,2021年2月26日区法院判决超市赔偿白某医疗费共计25184元。

**关键词 健身群诉**

**健身房歇业引发群诉  
法院消保委联合解决争端**

2020年4月,余姚某刚开业不久的健身房突然张贴公告称,受疫情和场地权影响无法正常营业,将所有会员单方面转至第三方健身房。事发后,68位会员向派出所报案,向余姚市消保委投诉。

此后,调解方与双方多次交换调解方案,54名会员逐一与健身房所有人签署了人民调解协议,约定分三个月退还所欠会费合计13万元;其余14人同意将会员资格转入本市另一家健身房。截至2020年9月,涉案健身房已全部履行完毕调解协议确定义务。

**关键词 集体诉讼**

**全市首例  
支持消费者集体诉讼获胜**

宁波费斯艺术特长培训有限公司2020年疫情期间因经营不善老板跑路。为此,高新区市场监管局、公安局、教育局、街道等相关部门,决定由区消保委组织专业服务机构,以法律援助的形式帮助家长解决纠纷。

此后该机构老板吴某认识到了自己“一跑了之”的错误行为,承诺以个人名义承担全部责任,筹措资金退还家长预缴费用。

6月底,基于协议履行时间已至,吴某尚未履行协议,区消保委指导家长依据经司法确认后的调解协议向法院申请强制执行。

记者 毛雷君 通讯员 宣文

## 小古方,解决便秘大问题

便秘的人脸色、口气都不好,是粪便在肠道中产生的毒素反复被吸收到血液中所致。光吃不排谁能受得了,有的人好几天才排便,肚子胀得难受,心烦躁。

这里告诉你一招,这个方子由植物的茎叶、果仁、芦荟、火麻仁、郁李仁、莱菔子、枸杞子、厚朴,再加上三参(西洋参、玄参、苦参)九种植物精制而成。便秘不能全靠通,要靠养,通补相结合,多种功效改善胃肠道功能,这样效果才好。本品名叫金舒通,具有改善胃肠道功能(润肠通便)的功能。不腹泻,不腹痛。新老客户可用

20个正品包装换取3盒,欢迎拨打热线:0574-82850016。3月优惠:买10盒送6盒,买20盒送20盒,免费送货。(不适宜人群:少年儿童,本产品不能代替药品)

地址:海曙鼓楼永寿街6号宁波晚报养生汇、江北区香山堂大药房(中马路549号)、鄞州东湖花园南门一源药房、北仑新大路432号新城药房、柴桥新桥北路338号新城大药房、慈溪人民医院北门利民药房、奉化惠政西路广平大药房、镇海西门菜场门口永心药店、五乡农贸市场康旺大药房。 卫食健字[2000]第0583号 卫食健广审(文)第22051100065号