



以案说法 提高消费者维权意识

成德眉资四市消委会联合发布消费维权典型案例

近日,成德眉资四市消委联合发布消费维权典型案例,以案说法、以例释义,督促企业守法经营,保障消费者合法权益,提高消费者消费维权意识,认清消费陷阱,共同营造放心消费环境。

成都案例 跨区域调解 彰显消委会工作特色

【案情简介】成都市锦江区保护消费者权益委员会(以下简称锦江区消委会)柳江分会于2024年6月18日收到马先生对某汽车销售服务公司(4S店)的投诉。投诉称,马先生于2023年6月2日在被投诉4S店购买家用汽车,日常于甘肃省天水市使用。2024年6月1日,汽车在正常行驶中出现失去动力的情况,经天水市一家4S店检测更换了变速箱电子传感器,后于6月8日取车。6月9日,汽车在行驶中又出现失去动力的情况,投诉方认为该车辆存在质量问题,拒绝甘肃天水4S店拆车检测维修的建议,并联系购车4S店要求退车,双方自行协商未果,寻求消委会帮助。

【处理过程及结果】接到投诉后,锦江区消委会柳江分会立即对投诉方反映的情况进行调查。经查,被投诉方是位于锦江区的销售者(简称锦江4S店),但投诉方所购车辆发生故障、维修均未在本省。被投诉方称该车辆发生故障后维修不在本地,所以无法了解具体情况。后经投诉方同意,甘肃天水4S店对车辆进行拆车检测,发现故障原因为变速箱进水引起变速箱油乳化,认定为非汽车本身质量问题。按照《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十四条的规定,本案中投诉方的机动车出现的问题不满足规定中各项退车的情形,锦江4S店遂拒绝了投诉方的退车诉求。

为推动纠纷化解,锦江区消委会组织了第一次调解,但因双方诉求相差较大,未达成一致。考虑到外地消费者维权不易,消委会没有终止调解。后通过多次与天水4S店、锦江4S店、投诉人现场和电话沟通,最终达成了一项折中的协议退车方案:锦江4S店在扣除合理费用后,以111,394元的价格回购了车辆,并额外补偿了投诉人在此期间产生的11,000元费用,总金额为122,394元。双方均对这一调解结果表示满意。6月27日,投诉人向锦江区消委会柳江分会赠送了一面锦旗,以表达感谢。

【案例评析】这是一起颇具消委会组织工作特色的跨区域维权案例。一是跨区域协调:消委会工作人员在处理这起异地购车维权案例时,不仅需要与本地销售者沟通,还需要与远在甘肃的维修服务方协调,获取车辆故障和维修的关键信息。二是法律与情理的平衡:在调解过程中,消委会既要遵守消费者权益保护相关法律法规,又要考虑到消费者的实际困难和情感需求。通过提出多种调解方案,试图在法律框架内找到最符合双方利益的解决方案,体现了法律与情理的有机结合。三是对消费者权益的保护和尊

重:在双方难以达成一致且调解受阻的情况下,消委会没有因此终止调解,而是根据实际情况,努力协调双方的利益,最终达成了一项折中的协议方案,既保护了消费者权益,也体现了消委会工作的灵活性。

德阳案例 珠宝行业诚信告急 合力维权巧解纠纷

【案情简介】2024年6月,德阳市什邡市保护消费者权益委员会(以下简称什邡市消委会)陆续接到15起消费者投诉,反应城区部分黄金珠宝饰品经营店拒绝履行“按实收价全额回购”的承诺。消费者在购买时,商家承诺“购钻石满4年后,凭吊牌、票据、证书可按实收价全额回购”,但当消费者4年后到店要求回购时,商家拒绝履约。

【处理过程及结果】什邡市消委会接诉后,立即对涉诉四家珠宝经营店开展调查。为有效规范和促进黄金珠宝饰品经营行业的健康发展,什邡市消委会联合市场监管局、行政审批局制定了《金银珠宝饰品经营行业治理工作方案》,对经营者进行了约谈,并发布黄金珠宝饰品消费警示。同时,执法部门加大对黄金珠宝饰品经营店的巡查和整治力度,对已发生或有潜在行业风险的金银珠宝饰品经营单位实施“实地核查—预警审批—预警标记”监控。什邡市消委会认为,消费者享有按约定实收价全额回购的权利,珠宝店应按承诺履约,故消费者的诉求应当予以支持。经调解,双方达成一致,并签订调解协议书,珠宝店按照约定履行珠宝按实收价全额回购的承诺,消费者挽回经济损失50余万元。

【案例评析】依据《消法》第十六条“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”第四十一条“消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。”第四十八条“经营者提供商品或者服务有下列情形之一的,除本法另有规定外,应当依照其他有关法律、法规的规定,承担民事责任:(七)服务的内容和费用违反约定的。”的规定,消费者享有获得按实收价全额回购约定的权利,涉诉黄金珠宝经营店应当履行按实收价全额回购约定的民事责任。

本案中,什邡市消委会及时化解消费矛盾纠纷,联合相关部门巧用“部门联动控风险、突出巡查强监管、强化执法治规范、化解纠纷促发展”四项措施,建立长效机制,打击违法违规行为,确保金银珠宝饰品经营行业亮出真“诚”色。

眉山案例 泯灭了良心的“专业素养”

【案情简介】2024年5月6日,洪雅县消费者付女士和汪女士拿着医师开

具的处方到药店购买中药饮片,但是药店工作人员在进行调配中药饮片的过程中未经顾客同意,擅自将处方上的黄芪、当归、茯苓替换成了黄芪粉、当归粉、茯苓粉,导致结账时金额达到四百多元。付女士当即向药店负责人提出异议,要求药店退款并进行赔偿。但药店负责人认为中药饮片和中药粉是差不多的,仅同意退款不同意赔偿。因双方无法就该消费纠纷达成一致调解协议,于是,付女士随即向洪雅县保护消费者权益委员会(以下简称洪雅县消委会)进行了投诉举报,要求调解处理。

【处理过程及结果】洪雅县消委会接到投诉后高度重视,考虑到该投诉涉及到药品安全、价格等问题,立即向领导汇报,随后组织相关股室工作人员召开分析讨论会。大家一致认为该药店的行为已涉嫌侵害消费者的权益。现场执法人员查看了该店的销售记录、处方签及销售价格,调取了销售药品的随货同行单、供货商资质及检验报告等资料,并对当事药店进行了询问。经核实,两类药品的价格、执行标准及用法、用量等存在明显的差异。为确保药品的安全和疗效,是选择使用中药饮片还是中药粉,应当咨询专业的医生,再根据医生开具的处方进行购药,不能随意替换。经调查,药店负责人也承认了他们擅自将处方上的黄芪、当归、茯苓替换为黄芪粉、当归粉、茯苓粉的行为,目的是为了获取更高的利益。所以该药店唯利是图擅自将医师处方中低价的中药饮片替换成高价的中草药粉,其做法已涉嫌欺诈。经调解,药店同意为付女士和汪女士进行退一赔三处理,其中汪女士费用为446元,商家按照500元整数计算,退一赔三费用为2000元;付女士费用为437元,商家按照500元整数计算,退一赔三费用为2000元。对于该药店涉嫌的违法违规行为,洪雅县市场监督管理局进行了立案查处,消费者对此处理结果表示非常满意。

【案例评析】药品不是普通商品,它直接关系到人们的身体健康和生命安全。尤其是处方药大多具有一定的副作用或潜在风险,需要在医生的指导下使用。

根据《中华人民共和国药品管理法》《处方药与非处方药分类管理办法》等法律法规的规定,处方药必须凭执业医师开具处方经调配后方可购买和使用,调配处方时应当“四查十对”,对处方所列药品不得擅自更改或者替代。本案中药店在未告知消费者的情况下,擅自将医师处方中的中药饮片替换成价格高昂的中草药粉,两者虽成份相同,但是在执行标准、含量、药效以及价格等多个方面均有较大差异,他们这样不仅会对消费者的身体造成损伤,也损害了消费者的经济利益,他们的行为已涉嫌欺诈。

经调解后商家自愿向付女士和汪女士退一赔三,符合《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款“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”之规定。洪雅县市场监督管理局也根据调查情况依法对当事药店作出了相应的行政处罚。

资阳案例 过度宣传诱导消费 消委会调解促退费

【案情简介】2024年10月21日,乐至县保护消费者权益委员会(以下简称乐至县消委会)接到12345热线转来的投诉。10月19日,赵某在乐至县某产后恢复中心(以下简称产后恢复中心)购得体验卡后,因未充分了解即被诱导缴纳2万元费用。体验一次服务后,赵某发现效果远不及宣传,多次协商退费未果,遂向12345投诉,案件转至乐至县消委会处理。

【处理过程及结果】接诉后,乐至县消委会工作人员联合县市场监管局执法人员于2024年10月24日对产后恢复中心开展现场检查,包括查看宣传资料、查阅服务记录及询问工作人员等。调查发现,双方未签订书面合同,且经营场所内未发现相关宣传资料。市场监管局分析后认为,现有证据不足以支持以虚假宣传立案。而对于预付消费却未签订书面合同这一问题,市场监管局决定另案处理。

乐至县消委会工作人员自10月25日至27日,先后三次通过电话组织双方调解,但因双方分歧过大,未能达成和解。经法规及政策宣讲后,被投诉人表示愿意进一步和解。鉴于此情况,县消委会决定于10月28日组织双方开展现场调解工作。2024年10月28日,乐至县消委会针对产后恢复中心进行了相关法规宣讲,着重解读了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十二条、第二十二的规定,明确告知该产后恢复中心,作为以预付方式销售服务的经营主体,理应依法签订书面合同。对作出口头承诺的,经营者就必须严格遵照承诺内容执行,切实承担起维护消费者权益的首要责任。同时,对其经营活动提出了具体的指导意见,强调不得进行夸大宣传,产品介绍务必实事求是,以此充分保障消费者的知情权与公平交易权。

经过现场调解,乐至县消委会指出产后恢复中心存在过度宣传行为,具有主观过错。最终双方就退款金额达成一致,商家同意退款1.8万元,并签署和解书,至此该消费纠纷得以圆满解决。

【案例评析】本案是因康复、美容、养生等行业过度宣传引发的消费纠纷。经营者为逐利,口头夸大服务效果但未写入合同,导致消费者期望落空。乐至县消委会与市场监管部门联手,通过法规宣讲和调解,为消费者挽回损失,同时提示经营者必须合法经营,不得虚假宣传。本案也提醒消费者应保持理性消费,仔细审查合同内容,要求商家将口头承诺写入合同,并妥善保存相关材料以便维权。

据“成都消委”微信公众号