

我市发布2024年度消费纠纷调解典型案例

近日,达州市保护消费者权益委员会(以下简称消委会)发布了2024年度消费纠纷调解十大典型案例,涉及反向抹零、夸大宣传、商家不履行承诺等常见纠纷。在此,达州市市场监管局、达州市消委会提醒:经营者应当诚信守法经营,不得损害消费者的合法权益。消费者应保留好各类消费凭证,以便在发生消费纠纷时作为维权证据。

案例1

假冒机油侵权 商家退一赔三

2024年6月18日,达川区消委会接到消费者杨先生投诉,称其在达川区某汽车服务站做汽车保养,保养后,他发现车辆抖动且噪音大,怀疑服务站使用的机油有问题。他向官方客服查询后,发现该型号机油防伪特征与正品不符,可能是假冒标识产品,要求达川区消委会调查处理。

接诉后,达川区消委会立即展开调查。经核实,该投诉反映情况属实,杨先生于6月16日在该汽车服务站做保养时更换了机油,价值人民币1000元,后车辆出现问题。随后,达川区消委会启动诉转案程序,将该投诉移交给达川区市场监管局办理。

达川区市场监管局执法人员扣押了商家剩余39瓶涉嫌侵犯注册商标专用权的机油,并委托机油生产厂家进行鉴定。经鉴定,结论为:该机油不符合产品正品特征,是侵犯商标专用权产品。

根据该鉴定报告,达川区消委会杨柳分会组织双方进行了调解,由该汽车服务站重新更换机油,赔偿杨先生4000元,杨先生对此处理结果表示满意。另外,达川区市场监管局根据相关的法律法规,对该汽车服务站的违法行为给予了行政处罚。

案例2

阿胶药酒能治病? 虚假宣传骗老人

2024年6月6日,开江县消委会接到某村村民投诉,称他们村有外来人员组织会销活动,组织者以免费发放鸡蛋及面条等产品的方式,吸引老年人参加线下会议宣传活动,活动中宣传其推销的产品阿胶糕及药酒能够治疗疾病,鼓动老年人购买,村民要求退货退款。

接到投诉后,开江县消委会立即对投诉事项展开详细调查,会同涪城西区分会先后找到村委会工作人员、多名当事人核实情况,确认投诉事项基本属实。

据调查,潘某等人经营的“开江县某商行”在该村针对老年人群体以会销的形式推销商品,活动共开展了5天,有60余人次参加活动,部分群众购买了该商户的“阿胶糕”“药酒”等商品。另查明,商家销售的阿胶糕、药酒并无治疗疾病的功能,推销时的不实宣传误导了消费者。

开江县消委会与涪城西区分会找到该商行及组织者,查看了销售单据。该组织者对此事供认不讳。经过消委会工作人员对会销组织者宣讲法规引导教育,当事人表示立即停止虚假宣传行为,主动返回该村,挨家挨户对购买过商品的消费者上门道歉,退货退款并承担因

其欺诈行为所产生的惩罚性赔偿,退货退款及赔偿金额共计3万元。处理消费纠纷过程中发现的违法线索,交由开江县市场监管局依法立案调查处理。

案例3

购买预售电器 商家不安装也不退款

2024年8月27日,宣汉县消委会接到消费者康女士投诉,称其于2024年7月27日在宣汉县某电器店花费3999元购买了净水器和空气净化机,但商家一直未配送及安装。前期自己前往店铺协商退款问题,但商家一直未退款,要求消委会核实处理商家不予退款的问题。

接到该投诉后,宣汉县消委会工作人员立即前往现场进行核实。该店负责人查询了购货销售单据,证实了康女士于2024年7月27日在该电器店购买了净水器和空气净化机的事实,并表示,当时是预售电器活动,约定20天内上门安装。但由于一直未到货,未能兑现承诺也未及时告知康女士。

经调解,该电器店负责人立即与上级代理商联系,得知康女士所购买的该型号电器暂无库存,无法调配,同意立即向她退款3999元。康女士表示同意,无其他诉求,双方和解。

案例4

商家促销未公示 消费者享受优惠被拒绝

2024年12月22日,万源市消委会接到消费者廖女士投诉,称她在万源市某游乐场购买游戏币后,发现抖音上有更优惠活动,想享受抖音优惠活动但商家拒绝按抖音价结算。廖女士认为,商家应提前告知促销活动信息,要求消委会调查处理。

接到投诉后,万源市消委会迅速展开调查,经调查核实,廖女士的投诉事项属实。据了解,该游乐场店内张贴的“50元购买60个游戏币”和抖音平台的“39元购买100个游戏币”,两者均为优惠套餐,且悬殊较大,但经营者未在店内进行公示。

万源市消委会工作人员对经营者进行了批评教育,并要求其在店内对平台上架的相关优惠活动进行公示,让消费者知悉其活动内容,保障消费者的知情权,然后由消费者根据自身情况按需购买。

经调解,双方达成一致,经营者按照抖音平台优惠活动退还廖女士50元。

案例5

承诺产品可退还 商家迟迟不兑现

2024年4月,消费者李女士在四川某建设工程有限公司购买了价值2500元的涂料,因装修方案发生变化,涂料有

所剩余,李女士将其退还给商家,但直到10月,仍未收到退款。期间,李女士多次找到商家,提出退款请求,商家同意退款,却始终给不出确切的退款期限。2024年10月10日,李女士来到宣汉县消委会投诉,要求商家立即退款。

接到投诉后,宣汉县消委会立即将该投诉件分流至南坝消委会,由该分会对此进行调查。2024年10月15日,南坝消委会工作人员前往该公司现场调查。调查中,该公司负责人承认当初有“若使用不完,可以退还完整未开封油漆产品”的承诺,也在7月收到了李女士的退货,但因为一些突发情况耽误了退款。

消委会工作人员了解情况后,联系李女士到门店,组织双方现场调解。经调解,该公司当场向李女士退款1800元,李女士表示满意。

案例6

食用烧烤得肠炎 消委调解获赔偿

2024年9月6日,消费者杨先生通过美团平台购买了某店烧烤,次日肠胃出现不适,经医生诊断为肠炎。他认为,他肠胃功能弱,购买下单时备注了不要放辣椒,收到的订餐仍然被商家放了辣椒,才导致肠胃炎复发,与商家协商赔偿未果,向渠县消委会寻求帮助。

接到投诉后,渠县消委会工作人员立即展开调查,通过杨先生提供的订单截图和商家反馈的信息,该投诉情况属实。据了解,杨先生在订单中备注不要放辣椒,虽然经营者在烤制过程中未添加辣椒,但是肉串在腌制过程中已添加含有辣椒制品的调味料,且未及时告知消费者,而是采用隐瞒真相和以惯例来说明自己行为的合法性。

经调解,经营者向杨先生进行了补偿并表示了歉意。

案例7

取消预订服务 商家不愿全额退款

2024年10月23日,消费者张女士到通川区消委会投诉,称其于9月20日在某婚纱摄影店预订拍摄艺术照,并预先支付了499元(含定金50元),现因特殊原因无法拍摄,故向商家申请退费,但商家只愿意退还350元,张女士认为不合理,要求全额退款。

接到投诉后,通川区消委会工作人员立即展开调查,确认张女士反映情况属实。经营者辩称,该纠纷是张女士自身原因造成,而不是店里工作人员拍摄技术或服务等方面不好给张女士造成的影响,所以不接受她要求全额退费的诉求;而且营销人员也拿走了相应的提成,现在只能退还350元。

通川区消委会工作人员积极向经营者宣传讲解法律法规。经调解达成协议,经营者扣除定金50元,一次性退还张女士预付款449元。当事双方均无异议,并对工作人员的处理结果及工作态度非常满意。

案例8

为美办理预付卡 商家倒闭不愿退款

2023年9月,消费者廖女士在达川区某美容院办理了一张会员卡,预先支付了3万元,用于面部护理。该店因经营不善,于2023年底关闭,但廖女士在

美容院还有部分费用未使用,与美容院多次协商退款事宜,未能达成一致。廖女士希望达川区消委会介入此事,进行调解。

达川区消委会接诉后,立即派出工作人员对此事展开调查,确认廖女士反映情况属实。廖女士提供的电子消费支付凭证证明了双方的交易行为和充值金额,长达4个多月的微信协商记录证明了双方在协商退款问题上的真实意愿。达川区消委会工作人员数次与经营者进行电话沟通,向其宣讲相关法律法规,并转达消委会的建议。

经过多次耐心细致的劝导,经营者同意从外地赶回配合解决退款问题。由于经营者投资失败,分期支付退款风险极高,通过反复沟通协商,促使双方达成一致处理意见,廖女士和另一美容院重新签订服务合同,原美容院将廖女士未履行完的服务项目,交由后续美容院来履行,廖女士对处理结果表示满意。

案例9

看似多收几毛钱 实则违反价格法

2024年12月1日,渠县消委会城南分会接到消费者钟先生投诉,称其于2024年11月28日在渠县某裤业门店购买了衣服和裤子,小票金额为952.8元,但商家在本人不知情的情况下直接“反向抹零”取整,实收953元,多收取本人0.2元。钟先生认为,商家这种“反向抹零”、多收钱款的做法不合理,与商家协商未果,遂投诉至城南分会,希望能核实处理问题,帮助其维权。

接到投诉后,城南分会工作人员立即到现场检查并收集相关证据资料。经现场对收银小票核实,该店收银系统确实存在“反向抹零”的情况。随后,工作人员对该店负责人进行询问,该店负责人对其违法行为供认不讳。城南分会工作人员向商家详细说明了核查结果,出示了相关证据,指出其存在的问题,“反向抹零”不可取,强调依法依规经营、公平交易的重要性,并对其进行了法律法规宣传教育。

经调解,双方达成一致意见,商家将多收取的0.2元退还给钟先生并道歉,且保证今后依法依规经营。

案例10

商家以旧充新 消委帮助维权

2024年7月29日,渠县消委会城南分会接到周先生投诉,称其于2024年5月在渠江镇某门业经营部预订入户门一扇,花费5300元。2024年7月25日,安装时发现该门的螺栓有拧过的痕迹,怀疑商家以旧充新,以次充好,与商家协商未果,遂投诉至城南分会,希望能帮助其维权,协调更换全新入户门。

接到投诉后,城南分会工作人员立即到现场进行核查并组织双方现场调解。经核实,周先生反映情况属实,该门业经营部在销售、安装入户门过程中,均未向周先生真实、全面地告知入户门的情况,隐瞒了门不是全新的信息。城南分会工作人员向商家详细说明了核查结果,出示了相关证据,并向其进行了法律法规宣传教育,指出其存在的问题。经营者意识到自己的过错,听取了工作人员的意见。

经调解,双方达成一致意见,由商家为周先生重新更换一扇入户门。

□记者 刘继霞/整理