



2022年全年我市市场监管系统共接收消费投诉举报163889件,总数较之2021年度上升18.1%,其中消费投诉93111件,举报70645件,涉及争议金额共计610.76万元,挽回消费者经济损失258.02万元。从投诉类别分析,商品类占比前四分别为家居用品16940件、服装鞋帽11734件、儿童用品7991件、化妆品5951件;服务类占比前四分别为餐饮住宿服务2182件、美容美发洗浴服务458件、制作保养和修理服务413件、销售服务325件。为发挥案件的教育警示作用,切实保护消费者的合法权益,提高公众的消费维权意识,现将全市2022年度消费维权十大典型案例通报如下:

提振消费信心
3·15国际消费者权益日

义乌市市场监督管理局 2022年度消费维权十大案例

1 怀疑化妆品非正品 无理由退货解烦忧

【案情简介】消费者王某在某大型商场购买Dior口红一支,价格为278元,事后因价格及样式问题,怀疑该产品非正品,要求退一赔三。市消保委核实后发现,该化妆品系进口化妆品,进货凭据、出入境检验检疫证明、进口非特化妆品凭证、海关进口货物报关单、商家的营业执照等材料齐全,无法证明其为假货。但该店为浙江省放心消费单位,承诺其商品未拆封且不影响二次销售的情况下,可以实行七天无理由退货。最终商家和消费者达成协议,同意退货退款。

【消费提醒】化妆品为重点监管行业,进货查验记录制度可以有效对商家销售的产品进行监管,也可以有效帮助解决纠纷。浙江省放心消费单位承诺的七天无理由退货,可以有效解决消费者一时冲动消费带来的纠纷。消费者在购物时应科学理性消费,购买前可以向商家印证产品的相关信息,增强消费信心,提高消费满意度。



6 更换负责人维权难 市场监管及时介入解决

【案情简介】消费者傅女士在国际生产资料市场某商家定制一个价值11600元的淋浴房,后因其他原因,该店铺更换了负责人,导致傅女士之前订好的淋浴房无法交付,于是新的负责人找来其他商家给傅女士制作淋浴房,价格是8800元。交付后傅女士发现淋浴房质量不好,材质也差,而且生产的厂家和之前说好的完全不一样。最终经过辖区市场监管部门的调解,最终双方达成一致,商家退还给傅女士差价2800元,并同意免费给傅女士更换淋浴房玻璃,纠纷得到圆满解决。

【消费提醒】《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条规定,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。新企业不能以产品费用未收取为由拒绝消费者的合理诉求,对于产生的相应损失,可以向原企业负责人要求补偿。



2 防盗门尺寸偏差 市场监管及时维权

【案情简介】消费者王某在义亭某门窗店买了一扇防盗门,但上门安装时发现门的大小出现偏差,导致无法准确装上,同时消费者已经将原来的大门拆下来折旧卖掉,面临着家中无门的尴尬情况。经过协商,双方达成一致,门窗店先将另一扇大小尺寸合适的门安装上,待重新制作后,再安装上原先定制的防盗门,双方均表示满意。

【消费提醒】经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。



7 庭院铺地砖有损耗 商家多收钱不合理

【案情简介】家住大陈的吴先生打算修整庭院,经人介绍在本地一家瓷砖店采购了一批地砖,商家上门测量的庭院用料面积为46.7平方米。商家送货上门后,吴先生对地砖进行了测量计算,相加后发现竟然只有35.78平方米。协商时,商家表示地砖是较大的整块按需切割,存在损耗,应按照15%的损耗计算,退还了吴先生843元费用。但吴先生认为商家事先未说明损耗情况,且损耗度太高,于是产生纠纷。经市消保委调查核实后认为,地砖的切割存在损耗在所难免,损耗比并没有法律规定,但可以依据行业内通用比进行计算,最终经过调解,商家再多退还500元,消费者表示满意。

【消费提醒】购买商品或接受服务的行为均属合同,对容易产生分歧矛盾的合同细节应当在合同订立前由双方加以明确,也可以在发票中予以标注,以免产生不必要的争端。商家在处理产品损耗问题时,应遵循行业市场惯例,避免侵犯消费者的合法权益。



3 充值抽奖有套路 及时维权止损失

【案情简介】消费者李先生在义乌市某商场的电器专柜参与了一项抽奖活动,抽中一台笔记本电脑,商家在兑奖的同时要求消费者在其所有的APP充值6800元,声称可以用于该APP内消费。后消费者通过比较发现该款APP内所销售的商品价格普遍较高,且很多是不知名小牌子。消费者认为受到了欺骗,找商家协商要求退款,商家只同意退款70%,因此产生纠纷。辖区市场监管所调查后发现该款APP确实存在价格虚高、质量参差不齐等情况,商家有诱导消费者的嫌疑。经过工作人员耐心细致的沟通与协调,最后商家将剩余的30%费用退还给消费者。

【消费提醒】消费者在遇到各类促销打折活动时,要保持理性,按需消费,充分了解活动规则,避免因贪图便宜购买来历不明的商品。商家应充分尊重消费者的知情权,明示促销活动的内容,不得在消费过程中设置各种“套路”“陷阱”。



8 孕妇饭店用餐后不适 经营单位承担检查费用并给予补偿

【案情简介】消费者华先生携怀孕妻子在大陈镇某快餐店用餐。在用餐过程中发现部分菜品内有昆虫残肢,感到气愤并与店方理论未果。后因妻子感到身体不适,华先生先行带妻子到卫生机构进行检查后投诉到辖区市场监管所要求赔偿。经调查了解,菜品卫生问题属实,调解中店方充分考虑到孕妇的特殊情况,最终同意补偿消费者合理支出及其他费用共计3000元,双方再无异议。

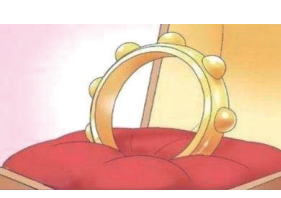
【消费提醒】食品安全重于泰山,根据《食品安全法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,餐饮经营者除要确保自身经营的食品安全,也要及时响应消费者的合理诉求;对消费者而言,如自行协商不成,也可以向消保委、市场监管部门等有关部门投诉主张自己的合法权益,同时注意对相关费用或凭证予以保留作为证据。



4 经营务必要诚信 误导消费要担责

【案情简介】消费者朱某花费15000元在市区某黄金珠宝店购买了一只手镯,回家后发现手镯品牌为“金生金”。消费者觉得当初购买的时候是冲着“梦金园”的招牌买的,结果到手却是其他牌子,感受到了欺骗,要求退货退款。接到投诉后,经消保委工作人员核实,该店铺之前门头招牌用的是“金生金”,近几年受多种因素影响,生意不景气,商家为招揽生意,把店招改成了“梦金园”。最终经调解,该金店同意朱先生的退货诉求,退还投诉人购物款15000元整。

【消费提醒】经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。商家在销售商品或提供服务的过程中,不得在重要信息上对消费者进行误导。消费者也应提高自我保护意识,在付款之前对商品重要信息进行核实查验。



9 电器二次维修仍有问题 应予免费更换

【案情简介】消费者陈女士在某家电商行购买了一台智能冰箱,价值5900元。4个月以后在使用中发现冰箱制冷失效。经售后人员第一次维修后,冰箱仍不能制冷;第二次维修时,售后人员通过剪除冰箱内两条管子短暂解决了制冷问题。陈女士对该治标不治本的维修方式不认可,向商家提出换货要求。市消保委接到投诉后,立即展开调查,发现陈女士所诉情况属实。经调解,经营者免费为陈女士更换同款智能冰箱。

【消费提醒】该案是关于家用电器类产品“三包”问题的典型案例。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条和《部分商品修理更换退货责任规定》第十一条,“三包”有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的修理记录和证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品。



5 厘清消费权责 保护消费者合法权益

【案情简介】消费者石先生在佛堂镇某手机店买了一只手机,使用不到2天,就出现自动关机甚至无法开机的故障,无奈之下提出退款的诉求。辖区市场监管所工作人员调查后认为,消费者购买的手机使用不到一周,就多次出现了自动关机、无法开机的情况,严重影响正常使用,且商家多次维修依然无法解决问题,应承担相关的退货退款义务。最终通过调解,商家同意退货退款。

【消费提醒】本案中,消费者所购手机多次出现质量问题,虽经商家维修仍无法处理。关于界定是质量问题还是人为损坏,应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第三款关于耐用商品六个月内举证责任倒置的规定实行,由商家承担有关瑕疵的举证责任。



10 美容变毁容 商家应赔偿

【案情简介】消费者傅女士在某美容美体养生中心种植假睫毛,消费88元。2个月以后又到该店补种脱落的假睫毛。经营者王某某在这次操作过程中,不慎将沾假睫毛的胶水滴在了傅女士的额头上,导致傅女士额头皮肤灼伤,后虽经王某某用修复产品反复治疗,但效果不明显,几个月后傅女士的额头上仍可见明显红色疤痕。傅女士想到其他医院治疗,要求经营者王某某赔偿后续治疗费用2万元,双方协商未果投诉到消保委。最终经过多次协商,经营者同意赔偿消费者6000元,后续治疗由傅女士自己负责。

【消费提醒】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”本案中,经营者因操作不当给消费者造成了人身伤害,依法应当赔偿消费者相应损失。

