



2021年全年我市市场监管系统收到消费投诉举报共计138795件,总数较之2020年度下降30.7%,其中投诉66474件,举报70297件,共为消费者挽回经济损失542.92万元。从投诉类别分析,商品类占比前四分别为家居用品12676件、服装鞋帽6780件、儿童用品4179件、一般食品3851件;服务类占比前四分别为销售服务8370件,餐饮和住宿服务1662件,美容美发洗浴服务515件,制作保养、修理投诉266件。为发挥案件的警示教育作用,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2021年度十大消费维权典型案例通报如下:

## 2021年消费维权十大案例

### 1 商家诱导消费多 理性消费勿轻信

**【案情简介】**2021年1月,余先生在上溪镇某超市购物时,无意间发现超市内的珠宝店在开展抽奖活动,抱着试试手的心态就参与了,结果中了一等奖,店员称抽到了价值22980元的翡翠饰品,但提取该商品需要另付2000元加工费。当时余先生头脑一热就付钱拿货,后来经朋友甄别,发现该翡翠只价值几百元,遂找商家想退货退款或是折现遭到拒绝,无奈只能投诉。经辖区市场监管所的调解,商家同意对消费者余先生赔礼道歉、退货退款,并额外赠送另一款首饰。

**【消费提醒】**在实际生活中,以有奖销售等虚假的方式从事商品促销活动,是无良商家一种常见的欺骗手段,消费者一定要提高警惕,理性消费,不能光凭主观认为有“便宜”可占而忽视了各类消费陷阱。消费者在面对有奖销售时,务必要保持理性,仔细阅读奖项设置、兑奖方式、活动规则等详细信息,遇到权益受到侵害,及时向监管部门反映。另外,消费者应有保留相关消费凭证的习惯,方便维权。



### 2 微信购物难退货 依法调解化纠纷

**【案情简介】**2021年6月底,青岛消费者叶女士受微信平台某微商广告推销吸引,购买了一只价值2888元的冰种飘绿天然翡翠手镯。购买前商家表明收到货后24小时内可以退换货。7月3日收到货之后,叶女士不喜欢外观样式想要换货,经微商负责人确认后用顺丰陆运的方式寄出,但没想到商家要求必须通过顺丰空运方式寄回,否则送达时间超出24小时不能退换货。虽几经沟通但商家一直不同意退货退款。无奈,叶女士只好通过市场监管投诉平台提出维权诉求。工作人员在调解中指出商家要求消费者用顺丰空运的方式24小时内寄达商品的行为,给消费者增加了不合理的义务和费用,侵害了消费者的合法权益。经调解,商家同意退货退款。

**【消费提醒】**微信平台购物属于网络销售商品的一种途径,应当遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的相关规定。从事网络商品服务交易的经营者应诚信守法经营、增强自身法律意识,严格遵守七天无理由退货的规定。微商主体由于缺少平台的监管更要自觉,严格按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络交易监督管理办法》等法律法规履行售后义务。在不满意网购商品时,消费者在商品没有损坏的情况下要及时申请退货退款,用法律武器武装自己,维护自身合法权益。



### 3 瓷砖浅灰变深灰 损失该由谁负责

**【案情简介】**2021年11月,吴女士在义乌市大陈镇某陶瓷商行花费5280元订购了一批地砖,并约定由商家负责运送和安装铺贴。后续商家送货时吴女士不在家,由其家人配合商家进行铺贴。吴女士数日后回家发现,现场铺贴的地砖与订购时样品的颜色明显不符,订购的为浅灰色,铺贴的为深灰色。吴女士要求停止施工并更换,但商家认为该批地砖型号与吴女士购买的地砖为同一型号,而且地砖已部分铺贴,不愿更换和赔偿。经核实,吴女士订购的地砖和铺贴的地砖颜色存在明显的差异。经调解,消费者同意由商家退还5000元货款,不再拆除更换已铺设的地砖。

**【消费提醒】**消费者在购买地砖等以实物样品展示的家装建材时,要注意留存所选款式的具体细节信息,通过书面或者实物样品的形式与商家进行确认。如双方就交易的细节有约定的,一定要在相应的合同或票据上写明,消费者一旦发现自身合法权益受到侵害时,要及时寻求相关部门帮助,拿起法律武器维护自身合法权益。同时,家装建材经营者在销售商品时,如果产品不同批次可能存在色差或其他瑕疵,一定要提醒消费者相关情况,切实履行告知义务,在交货时要与消费者进行书面确认,避免产生不必要的纠纷或损失。



### 4 玩具过敏引纠纷 婴童权益更需重视

**【案情简介】**2021年8月,消费者朱女士在天猫平台购买了一款名为“神奇水精灵”的玩具,收到货后给孩子玩耍,不想几日之后孩子出现身体红肿症状,经医院检查,诊断为皮肤引起的血液感染,在医院治疗产生医药费3500余元。朱女士找商家协商无果,只得投诉到辖区市场监管所。经调查,商家销售的“神奇水精灵”玩具为正规渠道采购,产品已经国家强制性产品认证,商家销售过程未发现存在违法行为。考虑到朱女士孩子确因使用该产品出现较为严重的过敏症状,经过耐心劝解,最终双方达成一致协议,商家同意承担3512元的医药费。

**【消费提醒】**《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”本案商家所售产品虽无产品质量问题,但是该产品含有多种化学物质,在使用过程中与皮肤存在大面积接触,存在对不同体质个人的过敏风险。商家在销售过程中应对产品各类风险进行预判和提醒,尽到告知义务。



### 5 一字之差 虽是大意也需担责

**【案情简介】**2021年3月,消费者周先生在稠城某母婴店购买了2罐婴儿奶粉,在给孩子冲泡时,发现奶粉罐底的印字竟然与门店招牌不符。周先生非常担心奶粉的质量问题,因此投诉到辖区市场监管所。经核实,母婴店提供了所售奶粉的食品生产许可证、食品经营许可证、检测报告和进销货清单等资料,但周先生的奶粉确实在该店购买,存有相关票据为证,奶粉底部也确实存在印字错误的问题。商家表示门店售卖的货都是由总仓统一调配,为分辨去向,会在奶粉的底部自行印上门店的名字,有个员工大意把“爱”字印制成了“艾”字,导致该投诉的发生。经调解,母婴店最终同意补偿周先生8罐相同品牌相同段数的奶粉。

**【消费提醒】**根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十一条规定,经营者应当标明其真实名称和标记。母婴店作为奶粉销售者,虽不存在主观上的错误、质量上的瑕疵,但“爱”“艾”一字之差,给消费者造成了不必要的麻烦,应合理承担赔偿损失等侵权责任。



### 6 餐馆地滑致摔伤 依法维权获赔偿

**【案情简介】**2021年10月,消费者杨某在稠江某火锅店就餐时,因店内地面湿滑,在下台阶时不慎摔倒致后腰部,经医院诊断为腰椎骨折。由于双方就责任承担存在较大差异,投诉到市消保委。接到投诉后,市消保委组织人员到现场进行了调查核实,确认消费者杨某是在该店就餐时因地面有火锅底料洒出导致滑倒摔伤。经多次调解,双方达成一致协议,由餐馆一次性赔偿杨某医疗费、护理费、误工费等1.2万元。

**【消费提醒】**《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。”第四十九条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。”本案中,由于餐馆地面上有火锅底料洒出造成地面湿滑并直接导致消费者摔伤,经营者理应赔偿消费者相关治疗费用及误工费。



### 7 签了合同不履约 消保调解助维权

**【案情简介】**2020年11月,消费者李某在我市某艺术培训公司交2.3万元学费参加艺考培训,在签订协议时约定考试不通过就可以退费80%。经过培训,李某在2021年艺考中未能上线,李某多次找到培训公司要求按合同退还培训费用,但培训公司均不履行合同。李某无奈于2021年6月投诉到辖区市场监管所。经调查核实,李某所反映的情况属实。经组织双方现场调解,培训公司最终依照合同约定,一次性退还消费者80%的培训费用,共计1.8万余元。

**【消费提醒】**《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:“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。”本案是关于教育培训不履约问题的典型案例。消费者购买培训服务后,未通过艺考,培训公司不按合同履行约定的行为,侵害了消费者的合法权益。



### 8 生菜中吃出蜗牛 商家赔偿千元

**【案情简介】**2021年3月,消费者李某在江东某烤肉店用餐时,在吃生菜的时候吃到了蜗牛,发现问题后商家原本答应给予免单处理,但由于消费者现场拍摄了图片并上传到朋友圈,商家要求其删除朋友圈内容,消费者不愿意,只得一同来到辖区市场监管所要求调解。经调解,消费者李某删除朋友圈内容及图片,商家同意赔偿消费者1600元。

**【消费提醒】**一饭膏粱,维系万家,柴米油盐,关系大局,食品安全无小事。商家如果生产销售不符合食品安全标准的食品,就应承担相应的责任。食品安全的典型案例对规范市场经营秩序、保护食品安全具有重要宣教和警示意义。作为消费者,购买食品时应提高安全意识,选择正规渠道,一旦发现有问题要及时维权。



### 9 未尽告知 底片“流失”出事端

**【案情简介】**2021年4月,消费者熊先生投诉称其于2020年7月在市区某摄影店拍摄了一组价值7800元的婚纱照,拍摄选片后不久,从没去过安徽的熊先生夫妻,竟然从安徽当地朋友处获知,两人婚纱照出现在了安徽省安庆市的一家影楼橱窗里。经核实,合同中确有约定,选片结束后摄影店应删除相关的所有存档照片及底片。摄影店承认工作失误,经调解,摄影店最终同意赔偿熊先生5000元,同时联系安徽省安庆市的影楼及时移除熊先生夫妇的照片。

**【消费提醒】**公民享有肖像权,未经本人同意,不得以营利为目的使用他人的肖像。安徽省安庆市的婚纱摄影店未经熊先生夫妻同意,使用二人的婚纱照置于店内橱窗展览做广告宣传,侵犯了熊先生夫妻的肖像权,是一种侵权行为。义乌的摄影店作为服务提供者,未将摄影服务外包告知消费者、未将底片删除约定告知外包团队、未能及时发现和有效制止底片外流用于橱窗展示,理应承担相应的赔偿损失、赔礼道歉等侵权责任。



### 10 新车好买牌难上 调解给予退款

**【案情简介】**2021年3月,消费者王某在某汽车销售中心花费10.9万元(包上牌照)购买了一辆东风汽车,提车时发现车子超重办不了合格证,也上不了牌照。车行表示调整好车后,会后续跟进业务办理,但一直没办好,月底联系车管所得知该车辆为违规生产,有重大安全隐患,国家不再安排该车辆上牌。消费者认为车行明知国家的相关政策仍然销售违规车辆,于是投诉到辖区市场监管所要求退车退款,并赔偿一万元损失。经核实,消费者王某的遭遇属实,车行也无法解决车辆无法上牌的问题,经调解车行同意退车退款,消费者也表示接受。

**【消费提醒】**消费者购车时应注意选择正规的授权经销商购车,签订合同时应将具体承诺体现到合同中。切勿轻信“低价”“折扣”等宣传,不太懂汽车的新手,在购车时最好找熟悉汽车的朋友一起,以防上当受骗。购车后,应注意收存所购汽车相关信息和相关凭证(如:购车发票、产品说明、销售合同、维修记录等),合法权益受到侵害时,应及时投诉,积极维权。

