主办 株洲市市场监督管理局 株洲市消费者委员会
株洲日报
责任编辑:王 芳 美术编辑:王 飘 校对:杨 卓

2021年消费维权年主题

守护安全 畅通消费

2020年度株洲十大消费侵权案例

案件1 收取餐位费被处罚

2020年10月,消费者通过12315热线投诉,绿口镇X餐饮在收取餐费时,向顾客收取餐位费,经查证,该餐馆从2019年11月份开始,向来店就餐的消费者收取每人1元的餐位费,至案发之日共收取餐位费1500元。上述行为违反了《湖南省消费者权益保护条例》第三十六条"餐饮业经营者应当明示其提供食品和服务的价格,不得设定最低消费,不得收取或者变相收取餐位费、开瓶费等不符合规定的费用"的规定,依据《价格法》相关规定,绿口区市场监督管理局对其没收违法所得1500元,罚款3000元。

案件2 无照经营刷单炒信被罚21万元

2019年12月,谭X未经注册登记,冒用"深圳市XX科技有限公司茶陵客服事业部"在茶陵县从事淘宝网店铺客服接待、客户投诉售后处理,以及通过组织虚假交易、刷单炒信和编造用户评价等方式,帮助淘宝网上12家店铺提升销售业绩,进行虚假商业宣传的经营活动。虚假交易获取的金额为18862元。上述行为助长了平台商家欺骗和误导消费者,同时以不正当竞争的手段,损害了其他电子商务经营者公平交易和公平竞争的权益,违反了《无证无照经营查处办法》、《公司登记管理条例》、《电子商务法》和《反不正当竞争法》的相关规定,茶陵县市场监督管理局对其没收违法所得18862元;罚款210000元。

案件3 停车场霸王条款"单方享有最终解释权"被处罚

2020年4月,天元区某停车场入口处收费公示牌,其内容为:收费标准、收费二维码和最终解释权归XX公司APP所有",上述行为经营者单方享有解释权或最终解释权,排除了消费者解释格式条款的权利。违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定,天元区市场监督管理局对其罚款30000元。

工作人员调解消费纠纷现场。

案件4 不按政府定价多收燃气安装费用被查处

2018年元月至2019年底,攸县XX公司违反省发展和改革委员会关于居民燃气工程安装费有关事项的文件规定,超标准多收居民燃气工程安装费482300元,涉及1381户。上述行为违反了《价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》的相关规定,且该公司未在市场监管部门规定时限内,退还多收的费用。攸县市场监督管理局依法没收其违法所得482300元。

案件5 销售假冒"牛栏山"白酒被罚21万元

2020年5月,根据举报,执法人员检查炎陵县城段X从物流提货放入车库内准备销售的白酒,这批白酒外包装都标识为:北京顺鑫农业股份有限公司、牛栏山酒厂、酒精度42% vol、净含量500ml×12瓶,注册商标"牛栏山"等内容的陈酿白酒304件(共3648瓶),经鉴定,均属侵犯北京顺鑫农业股份有限公司牛栏山酒厂"牛栏山"商标专用权的假冒产品。段X的行为违反了《商标法》相关的规定,炎陵县市场监督管理局对其没收全部已扣押的假冒白酒,并处罚款210000元。

案件6 房地产开发公司收取政府明令取消的收费项目被查处

2018年5月至2020年4月,攸县X房地产开发有限公司在商品房销售中,除收取购房户购房款外,另收取不动产证办证费、制图费、燃气立户费、有线电视安装费,合计4178583元。按照省发展和改革委员会有关文件规定,上述费用应当计入房屋建设成本,不得重复或单独向购房业主收取,其行为违反了《价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》的相关规定,属于违反政府明令取消的收费项目继续收费的违法行为。市场监管部门责令其限期退还,该公司向购房户退款4077619元后,商余100964元。攸县市场监督管理局依法没收该公司违法所得100964元,并处罚款上缴国库。

案件7 4S店强制消费者购买车辆保险被处罚

2020年4月,市局消费者权益保护科接到举报,X品牌汽车4S店与消费者谈好全款购车价格,缴纳定金后,销售人员要求必须在店内购买车辆保险才能提车。经查证,消费者举报的情况属实。上述行为违反了《汽车销售管理办法》和《湖南省消费者权益保护条例》的相关规定,构成强制消费者购买车辆保险的违法行为。市市场监督管理局责令4S店改正,并处罚款10000元。

案件8 向转供电终端用电商户超过最高限价收取电费被处罚

2019年1月至12月,株洲市X经营管理有限公司在向转供电终端一般工商业用电商户收取电费的过程中超过政府指导价最高限价收取电费,涉及用户40家,超收电费107024.7元。上述行为违反了《电力法》和《价格法》的相关规定,市场监管部门下达了《行政处罚听证告知书》,并再三督促后,该公司退还多收的电费;但该公司在2020年1—4月份仍然向商户超收电费,茶陵县市场监督管理局依法对其处以罚款106000元。

案件9 电子烟虚假宣传误导消费被处罚

2019年6月,执法人员检查发现深圳XX科技有限公司在株洲市场销售XX雾化电子烟时,发布的广告宣传单中包含"替烟利器"、"一举消灭数百种危害"、"采用行业领先的低温雾化方式,不仅去除了传统香烟在燃烧时产生的数百种有害有毒有致癌物质"和"也避免了口臭、牙黄、多痰等烦恼"等内容,该公司无法提供相关数据和证明以证明宣传内容的真实性,属于发布虚假广告的违法行为。依据《广告法》的相关规定,市市场监督管理局对其罚款40000元。

案件10 生产销售致病性微生物含量超标食品被查处

2020年7月31日,炎陵县市场监督管理局接诉,县X医院接诊了多名因食用面包后呕吐腹泻的患者,当即派遣执法人员调查取证,确认所有患者都吃了县城X购物商场于7月30日生产所售的标注为"10元3个"的特价面包,随即对商场疑似存在问题的产品(10个产品,4个原料)进行抽样送检。经法定检测机构检验,送检面包中的"骨肉相连面包"菌落总数、大肠菌群项目不符合食品安全国家标准要求。上述行为违反了《食品安全法》的相关规定,炎陵县市场监督管理局责成该商场对消费者予以赔偿,并处罚款85080元。 (甘红宇)

2020年度12315投诉(举报)十大热点问题

2020年,全市12315机构共接收信息52881件,其中受理投诉举报20465件,较上年同比增长102.12%。投诉11998件、举报8467件,分别占接收信息总量22.69%和16.01%。

从投诉举报类型看,投诉举报量排名前十位的类型中,商品类占八席,服务类仅两席,文化娱乐体育服务和交通工具的投诉举报量较2019年有小幅下降,医疗器械、烟酒饮料和化妆品的增长率排名同比增量前三名。

投诉举报排名前十类型

排名	类 型	投诉举报受理量(件)	投诉举报总量占比	同比2019年增长率
1	一般食品	2512	12.27%	176.96%
2	服装鞋帽	1862	9.1%	311.04%
3	医疗器械	1560	7.62%	622.22%
4	家居用品	1342	6.56%	135.44%
5	化妆品	1172	5.73%	425.56%
6	保健食品	907	4.43%	369.95%
7	餐饮和住宿服务	875	4.28%	10.2%
8	文化娱乐体育服务	794	3.88%	-1%
9	烟酒饮料	649	3.17%	506.54%
10	交通工具	623	3.04%	-19.82%

投诉(举报)热点情况分析:

一、一般食品投诉举报量居首位

2020年,接收食品类投诉举报2512件,占投诉举报量12.27%,继续位列投诉举报量排名首位。从所涉食品类别看,其他预包装食品1155件、肉及肉类制品254件、水果蔬菜142件,涉及食品小项分类二十四种。主要涉及超市、小型食品经营店。该类投诉举报主要反映问题:食物腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物等感官性状异常问题;普通食品夸大宣传,甚至宣传具有保健功效或特殊用途;疫情期间囤自密价,不明码标价等问题;商家销售超过保质期的食品。一般食品投诉举报职业索赔人的"重灾区",往往对同一种商品进行多起投诉举报,且多为投诉与举报同时进行。

二、服装鞋帽投诉举报以远程消费为主

新冠疫情带热宅经济,远程消费成为服装鞋帽投诉举报的主要来源。2020年,通过购物网站、微信、团购平台、直播平台等远程消费方式的服装鞋帽投诉举报1712件,占该类投诉举报91.94%。由于11月和12月电商促销热潮,服装鞋帽投诉举报也迎来一个小高峰,两个月共接收该类投诉举报849件,占该类投诉举报总量45.6%。集中反映在服装品质、售后服务和营销宣传三个方面的问题;不履行"七天无理由退货"的义务,特别是通过微信等方式购买服装,一旦微信被拉黑被诉方主体无从查找,难以维权;反映网页宣传中使用顶级用语,所宣传材质或功能与实际不符,服装实物的颜色或款式与宣传图片不符,甚假优惠折扣等。职业索赔人在该类投诉举报中,主要反映网页宣传用语和服装材质成分标识两方面问题。

三、医疗器械投诉举报在防疫初期数量激增

2020年,医疗器械投诉举报1560件,较上年同比增长622.22%,增长率最高,其中因口罩投诉举报1503件,占该类96.35%。主要是受疫情影响,投诉举报集中在2~6月,反映医用口罩价格、质量、经营行为三个方面的问题。随着开展专项整治行动、加大生产保供、严查哄抬物价等监管措施的到位,该类投诉举报已逐渐减少。

四、家居用品投诉举报中家电和家具问题相对突出

家居用品投诉举报属于传统热点,2020年该类投诉举报量仍然保持增长,涉及八个品类常用商品,排名由上年第八攀升至第四。其中,家用电器482件、家具344件、其他日杂用品217件、清洁用品181件、床上用品56件、箱包27件、钟表23件、眼镜12件。家用电器和家具投诉举报量共占该类投诉举报量的61.55%。集中反映合同纠纷、产品质量、售后服务三个方面问题。如定制家具、厨具材质、尺寸、产品颜色(色差)等存争议,送货商品与约定不符等。

五、化妆品、保健食品、烟酒饮料投诉举报增长较快

2020年,化妆品、保健食品、烟酒饮料三类投诉举报分别以425.56%、369.95%、506.54%的快速增长率,首次进入投诉举报量排名前十,分别位列第五、第六和第九位。三类投诉举报集中反映三个方面问题:广告宣传、产品标识和产品品质。如,化妆品、保健食品、烟酒饮料夸大宣传,宣传产品具有治疗功效、非特殊用途化妆品宣传特殊用途功能、非保健类食品宣传保健功能;化妆品、保健食品的产品名称、配料、添加剂、执行标准等不符合法定要求;销售过期烟酒饮料、假冒品牌烟酒、酒饮料内有异物、保质期内变质等问题。这三类投诉举报均是职业索赔人投诉举报重点领域。

六、餐饮和住宿服务投诉举报仍为服务类之首

2020年,餐饮和住宿服务投诉举报875件,增长趋缓,增长率为10.2%,保持服务类投诉举报量第一名排位,其中餐饮服务投诉举报739件,占该类投诉举报量84.46%;住宿服务投诉举报136件,占该类投诉举报15.54%。投诉举报的主要反映的问题:一是防疫期间规定餐饮住宿服务费纠纷,主要反映消费者预定年夜饭、酒店宴席、宾馆住宿后,受疫情影响,要求取消订单退定(订)金引发的纠纷,部分商家拒绝退定(订)金或要收取一定费用;二是食材不洁、食材不新鲜,用餐环境卫生不达标;三是办理的预付款会员卡余额难退;四是优惠活动与商家宣传承诺不符。

七、文化娱乐体育服务投诉举报以预付式消费为主

2020年,文化娱乐体育服务投诉举报802件,较上年同期有少许下降,均涉及预付式消费纠纷,4~6月该类投诉举报出现一波小高峰,主要是因受疫情影响,一些健身场所、培训学校、娱乐会所等机构无法正常营业,随着疫情后经济全面复苏,文化娱乐体育服务等居民生活服务行业逐步恢复营业,但出现了部分商家拒退预付款余额、关门跑路等现象。该类投诉举报反映问题集中在:一是违反合同约定擅自更改服务内容或拒绝履行合同约定;二是以"免费学"或低首付等噱头诱使消费者贷款消费;三是商家拒绝退还预付款余额或关门跑路。

八、交通工具投诉举报下降明显

2020年,交通工具投诉举报623件,较上年同期下降19.82%,在排名前十的热点中降幅最大,从上年排名第四降位至第十。其中家用汽车类投诉举报523件,占该类投诉举报83.95%。投诉举报内容反映问题中反映三个方面问题:一是汽车及汽车零部件质量差强人意。反映汽车发动机、变速箱、底盘、仪表盘等主要部件问题多,常出现漏油、漏气、怠速不稳、表盘不准等问题。这类投诉举报多检测难度大、处理金额不菲,最终成功退换车辆较难。二是购车合同纠纷多,反映购车定金退费困难,商家不按期交付车辆,签订合同后擅自涨价或强制消费,合同约定优惠不予履行或擅自增加附加条件等问题。三是售后服务品质差。反映售后服务中过度保养、变相收费等问题,如保养中将可不更换零件进行更换收取费用,修理中不一次性将全部问题解决、重复修理重复收费等。 (许辉英 刘雯)

工作人员正在接听12315投诉举报热线。

2020年度株洲市产商品监督抽检情况

2020年,株洲市市场监督管理局在不断加强行政监督管理的同时,针对食品、药品、医疗器械、化妆品和重点工业产品等产商品开展了一系列监督抽检,以技术支撑为手段全力保障人民群众的身体健康和生命财产安全,致力于提高产商品质量水平。

食品方面(含食用农产品)

按照创建国家食品安全城市的要求,围绕涉及人民群众身体健康的食品安全品种、项目和指标,聚焦高风险区域、环节和场所组织实施监督抽检,2020年全市共完成食品监督抽检15350批次,其中不合格248批次,不合格率1.62%。不合格品种主要有蔬菜、水果、水产品、蔬菜制品、鲜蛋、粮食加工品和餐饮食品等,不合格项目集中为农药残留、兽药残留、重金属污染、超限量使用食品添加剂、微生物污染和质量指标不合格等。所有的不合格食品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理,交办率达100%,核查处置完成率达100%。

药品方面(含医疗器械、化妆品)

市市场监管局按照上级安排部署,结合疫情防控和日常监管工作需要,扎实推进药品、医疗器械和化妆品监督抽检工作。完成市抽计划药品220批次,检出16批次不合格,均为中药饮片;完成市抽计划化妆品40批次,检验结果显示均合格;完成市抽计划医疗器械21批次,检出3批次不合格,均为医用口罩。所有的不合格药品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理,交办率达100%,核查处置完成率达100%。

重点工业产商品方面

重点工业产品的监督抽检突出以涉及安全生产、环境污染、农业生产和民生保障等方面产品为主,2020年全市共完成烟花爆竹、消防产品、电线电缆、成品油、农资化肥、建筑材料、纺织类产品、食品相关产品等重点工业产品市本级监督抽检1046批次,其中不合格121批次,不合格产品集中为纺织类产品、烟花爆竹、农资化肥、特种劳动防护用品、消防产品等。所有的不合格工业产品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理。

监督抽检是市场监管部门履行行政职能、加强质量监管的重要手段。近年来,监督抽检的领域不断扩大、频次不断提高,为维护良好市场秩序,维护人民群众生命和财产安全发挥了重要作用。《中共中央、国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》明确将各地食品安全抽检批次提升至不少于4批次/千人,药品、医疗器械、化妆品、重点工业产品等抽检批次也在逐年增加。全体产商品生产经营者要切实履行法定职责和义务,积极配合监督抽检工作,更重要的是要加强产商品安全质量的把关,避免出现问题产商品并流入市场。同时,也号召广大群众切实维护好自身的合法权益,并积极参与社会共治行动,发现问题产商品或线索及时向市场监管部门投诉举报。 (刘润平)

2020年度十大消费维权案例

案例1、虚假宣传:巨额学费退赔案

【事由】2020年8月25日,消费者周女士向12315投诉,反映当年3月听信了某社会培训机构夸大宣传、虚假承诺后,分四次累计交纳93140元学费报名参加该机构全日制"一对一"培训,孩子周开公办学校接受该机构近3个月冲刺培训。但2020年高考结束,其孩子考出的成绩离三本线还差11分,离一本线差85分,完全没有达到培训机构当时承诺的目标。

【调查】接诉后,市局12315投诉举报科当日转市局消保科调查处理。经查,某培训机构在经营场所内,发布含有"将提分过程中的每一个环节都落实到位,确保提分总目标的无偏差实现"等字样内容;"全日制学员案例"展示当中含有"XX同学和XX同学通过当事人个性化辅导安排,入学成绩、高考成绩、提高分数及考入学校"的内容以及展示有学生成绩提升成功案例、优秀学生成绩提升案例等。与此同时,培训机构招生老师也对学生家长周女士发现在破损下水道井盖附近并无安全警示。

2020年6月24日,湘山所执法人员召集双方进行调解,执法人员指出,被诉方作为生鲜水果市场的经营者应当对消费者尽到安全保障义务,在破损下水井盖附近未做安全警示牌,未尽到安全保障义务,应当承担合理赔偿责任。被诉方解释事发前并不知道下水井盖已破损,事发后已及时修理,愿意承担应付赔偿,最终双方达成一致,因投诉人母亲已进行手术治疗,急需支付医疗费用,综合治疗已发生费用及后续治疗等情况,被诉方一次性支付投诉人母亲医疗费、营养费等共计18800元。

【处理】本案中,市场经营方未在市场内破损下水道井盖周边作安全警示标牌,未尽到安全保障义务,对投诉人提出的医疗费、交通费等合理赔偿要求,应当予以支持。

案例2、食品安全:超市买到过期食品获三倍赔偿

【事由】2020年9月17日,某先生来电反映当日在芦淞区某大型超市购买了银鳕鱼四盒,价格共计868元,该商品外包装上保质期显示已过期商家仍在销售,要求退货并十倍赔偿。

【调查】芦淞区市场监管局建议所投诉后,立即派出执法人员到被诉方超市检查,货架上未发现过期食品,投诉人提供了购货凭证和过期银鳕鱼,银鳕鱼外包装上显示生产日期为2019年8月27日,保质期12个月,投诉人购买之日该商品已超过保质期。被诉方承认销售过期食品事实,称因管理漏洞造成过期食品未及时下架并非故意,认为投诉人为职业投诉举报人,对其明知食品过期而购买索赔的行为表示反感,只同意退货不同意赔偿。执法人员指出被诉方超市依法应当承担的食品安全保障义务和食品质量保证义务,且具备配备检索、清理库存食品的自动化系统的条件,管理漏洞不能成为销售过期食品行为的合理化借口,投诉人通过正规途径购买、合法维权,被诉方应当依法予以退货并赔偿。投诉人不愿意现场调解,经多次电话调解,最终于2020年9月21日促使双方达成一致,被诉方同意对所售过期食品按投诉人要求退一赔三,并赔偿交通费用,共计3600元。

【处理】本案中,被诉方具备配备检索、清理库存食品的自动化系统的条件,未将过期食品及时下架,未履行法定义务,可以认定为销售明知是不符合食品安全标准的食品,应当对投诉人的合理合法赔偿要求予以支持。

案例3、涉疫商品:四千余只来源不明口罩无照经营被查处

【事由】2020年1月29日,株洲市市场监督管理局12315投诉举报热线接到群众的举报电话,在天元区某小区门口有人用私家车装了满满一后备箱的口罩在卖,但是口罩看上去不像真货,担心会给购买使用的群众带来风险。接到线索后,市市场监管局执法人员迅速赶往现场。

【调查】当日下午17时许执法人员赶到现场,发现有两名男子正在向过往群众兜售外包装为"3M自吸过滤式防颗粒物呼吸器"口罩。两名男子自述,口罩是他们从江西某公司福利厂收购,收购价格为4元/只,对外销售为10元/只。

【处理】经查,两人无(营业执照),也无法提供产品进货凭证,所售产品外包装未见标注生产日期及储存寿命。因涉嫌无照经营及销售来源不明、假冒伪劣商品,执法人员当场对在售的4000余只口罩查封扣押。经立案调查,对当事人作出罚款5000元行政处罚。

案例4、人身伤害:生鲜市场内购物踩翻下水井盖摔伤获赔偿

【事由】2020年1月29日6月22日,罗先生来电反映,其六十多岁的母亲在某生鲜水果批发市场内购物摔伤,致其摔伤的原因是市场内下水道井盖年久失修,其母亲踩到井盖上井盖翻转不慎摔跤,当场送医治疗,确诊多处骨折,商家只垫付了3000元之后再未探视,多处协商无果。

【调查】天元区市场监管局高山所调查了解,投诉人母亲于2020年6月19日上午11:25时左右在该市场内的鱼摊前,因避让积水踩翻下水井盖而摔跤致伤,当场市场方股东之一即拨打急救电话帮助送医,并垫付3000元住院押金。根据投诉人提供的病例证明投诉人母亲确诊左脚膝盖骨骨折三处折、腰部骨骼错位,正在治疗中。当事双方自行协商中,市场方不同意在未治疗结束前继续追加垫付医疗费用,且提出投诉人母亲摔伤其不应承担全部责任。通过对被诉方市场现场检查,品清理又多,且具备配备检索、清理库存食品的自动化系统的条件,管理漏洞不能成为销售过期食品行为的合理化借口,投诉人通过正规途径购买、合法维权,被诉方应当依法予以退货并赔偿。投诉人不愿意现场调解,经多次电话调解,最终于2020年9月21日促使双方达成一致,被诉方同意对所售过期食品按投诉人要求退一赔三,并赔偿交通费用,共计3600元。

【处理】本案中,被诉方具备配备检索、清理库存食品的自动化系统的条件,未将过期食品及时下架,未履行法定义务,可以认定为销售明知是不符合食品安全标准的食品,属于此条中"经营明知是不符合食品安全标准的食品",应当对投诉人的合理合法赔偿要求予以支持。

案例5、告知不全面:订购车辆信息告知不全维权获退定金

【事由】2020年5月29日,王女士来电反映5月25日在某品牌汽车4S店交付10000元定金,约定购买一辆新生产的轿车,提车时发现该车的生产日期为2019年初,与销售人员承诺的新日期不符,要求退还定金,协商无果。

【调查】市局消保科接诉当日展开调查,获悉投诉人4月初在该4S店交定金订购了一辆蓝色轿品牌轿车,随调要新生产的车辆,4月底告知其无蓝色,全额退还了定金;5月上旬该店工作人员告知其店内调到一台黑色运动版该品牌轿车,其多次与工作人员确认是否为新生产车辆,工作人员均给予肯定答复,5月25日再次交付10000元定金,提车准备付款时发现该车的生产日期为2019年初,王女士要求退还定金。接诉当日下午消保科执法人员召集双方调解,投诉人认为其多次向被诉方工作人员确认是否为新生产车辆,工作人均给予肯定答复,存在欺骗行为,但被诉方认为"新生产"的意思就是指未经销售的新车,其不存在欺骗行为,无违约责任,不同意全额退还定金。消保科执法人员指出经营者向消费者提供有关商品的质量、性能、生产期限等信息应当真实、全面,不得作引人误解的宣传。该事件中,在投诉人反复强调"新生产"的前提下,给出的肯定答复却没有告知车辆具体生产日期,由于答复信息不全而引起消费者误会,应当承担责任。最终被诉方全额退还定金10000元,回访中获知6月9日退还定金已到账,投诉人表示非常满意。

【处理】本案中,被诉方工作人员对投诉人多次询问"是否为新生产车辆"所给出的答复均是肯定却未明确告知其汽车生产日期,误导了投诉人,信息告知不全面完整,投诉人要求全额退还定金应当予以支持。

案例6、预付式消费:参加充话费送手机活动 商家不按承诺返还话费

【事由】2020年5月25日,高女士来电反映在芦淞区某通讯器材经营部参加充话费送手机活动,该商家以调南省电信有限公司株洲市分公司授权的名义承诺将月返还话费,但首期返还话费200元未按期到账,消费者投打电信公司客服电话获知该公司并未开展返还话费活动,认为被该商家欺骗,请求维权。

【调查】芦淞区市场监管局建议所投诉后展开调查,获悉投诉人预存4000元话费,其提供的"专用收据"上商家注明"高"预存4000元话费,首次到账200元话费,剩余话费3个月后按每月套餐返还……"的字样。执法人员对商家进行现场检查中发现充话费送手机销售合同及小票10份,商家无法提供与通信运营商的相关业务代理或授权合同,商家店长承认在开展预存话费送手机活动,并称正与中国联合通信网络有限公司株洲分公司洽谈相关业务合同。从所查看到的销售合同及小票内容来看,所涉金额每笔均在4000~5000元不等,均是承诺12个月内全额返还预存话费。

【处理】商家当场全额退还投诉人预存话费4000元,投诉人退还手机并销户。同时,执法人员对商家的违法行为作出了行政处罚。

案例7、合同欺诈:"免费学舞蹈"原来是"变相贷款"

【事由】2020年1月24日和2月21日,凌女士和余女士分别致电12315反映,通过某舞蹈培训机构的老师微信推广得知有一个"圆梦计划",可以免费学习舞蹈,在签订了相关协议后,从手机收到分期扣款信息时,才知道原来并非免费学习,只是办理了贷款分期还款;之后,她们多次向该培训机构提出退款要求,均被拒绝。

【调查】荷塘区市场监管局宋家桥所接诉后,执法人员到被诉方调查情况发现商家受疫情影响已关门歇业、负责人也不在株洲本地。电话联系双方,待疫情稳定后再约时间进行调解。2020年3月17日,获知被诉方负责人已回到株洲,当日组织调解。据调查,凌女士和余女士分别于2020年1月10日和20日前往该培训机构现场咨询,两位投诉人均在咨询当天与该培训机构签订了创业明显班协议,协议上显示凌女士培训费用为19800元,余女士培训费用为22800元,结款方式为"分期",每个月的学费由该培训机构转账给投诉人,投诉人再进行还款,协议签订后,并未接受舞蹈培训服务。两位投诉人均称,现场工作人员称参加"圆梦计划"可以免费学习舞蹈,学习不仅不需交学费,学成后还能在该机构当老师赚钱,并未告知是需要贷款支付学费,且签订协议后,也是由培训机构工作人员使用投诉人的手机下载提信金融app进行的一系列操作。一段时间后,两位投诉人才发现该培训机构是以免费学习的名义为其办理了贷款。两位投诉人无力偿还贷款,并担心贷款会影响以后的工作生活,要求退款。被诉方对其推出的"圆梦计划"进行了解释,称所有贷款还款都由商家按月支付给消费者,并不会给消费者带来经济损失,不同意退款。

【处理】执法人员指出,办理贷款未事先充分告知情况,已经侵害消费者合法权益。经调解,被诉方对签订协议时未向消费者充分说明是办理贷款交付学费的行为道歉,并于2020年4月17日前将两位投诉人的学费共42600元全部退还。宋家桥所执法人员告诫商家要规范、诚信经营,切勿鲸蛙经营"红线",并提醒投诉人在签订协议时一定要仔细阅读条款,避免陷入"免费"的消费陷阱。

案例8、价格虚标:不满牙齿矫正设计 退费要扣高额设计费

【事由】2020年4月21日,吴先生致电12315反映,同年3月底在天元区某口腔诊所交纳20000元准备做口腔牙齿矫正,因对商家给出的设计方案不满意,要求退还预付款并终止服务,商家要求扣除设计费7000元,多次协商无果,请求维权。

【调查】天元区市场监管局泰山所接诉后展开调查,获悉投诉人所交纳20000元为预付牙齿矫正服务费,双方未签订纸质合同,未就设计费金额和退款事宜进行约定,7000元牙齿矫正方案设计无公示也未事先予以说明,是投诉人向被诉方商要退款时被诉方才提出。经执法人员多次沟通,2020年4月27日,召集双方调解,被诉方称设计方案不满意可以修改,并继续提供后续服务,预交20000元当时口头约定是牙齿矫正服务完成后多退少补,交款前未提出收取设计费是因如完成牙齿矫正全程服务可享受免费设计的优惠活动。投诉人坚持终止交易,要求全额退款。

【处理】泰山所执法人员指出被诉方未事先告知设计费用属侵害消费者权益行为,但被诉方提供了设计服务,投诉人应当支付合理费用。最终达成一致,双方终止交易,被诉方收取设计费2000元,退还余额18000元。

案例9、产品质量:新装瓷砖短期出现"开裂、泛黄"维权获赔

【事由】2020年11月6日,石先生来电反映今年7月因家中装修在白石港建材市场某陶瓷店购买白色瓷片,已支付全部货款8000余元,已经贴装上墙部分从8月份开始出现开裂、泛黄现象,多次协商无果,请求维权。

【调查】石峰区市场监管局响石岭所接诉后,立即展开调查,获悉投诉人家装仍未完工,已出现开裂、泛黄问题的上墙瓷片约价值2500余元,未贴上墙瓷片中有2块也出现开裂问题,投诉人与商家已多次协商,并由建材市场管理方进行了协调,主要在责任认定和赔偿金额方面双方存在分歧,未能达成一致。2020年11月17日响石岭所执法人员召集投诉人、商家和市场管理方三方进行调解,经调解,各方达成一致,商家补偿已出现问题瓷片价值和安装材料、人工费用等共计5000元,并对还未贴装出现开裂问题的2块瓷片进行免费更换,商家承诺瓷片售后服务保障从2020年8月起开始计算,期间一年。

【处理】本案中,商家提供的瓷砖出现开裂和变色等肉眼可见问题,消费者要求退换货和赔偿属于合理要求,应当予以赔偿。

案例10、网购后悔权:网购服装发货不全商家承担运费全额退款

【事由】2020年10月13日,冯女士来电反映其于10月5日通过天猫平台湖南省某商贸有限公司的网店购买配套服装两件,支付380元,收货发现只有一件衣服,联系商家,商家称另一件衣服,投诉人要求将已收到衣服一并退货款,商家拒绝。请求维权。

【调查】荷塘区市场监管局金山所调查后确认投诉人所述属实。投诉人电话中称商家缺货未提前告知,且配套的服装两家后不好搭配,所以要退货。商家称已寄出的那件衣服不在质量问题不同意退货退款,只同意对另一件未发货表示退款。金山所执法人员指出消费者网购享有"七天无理由退货"的权利,即使已邮寄的那件衣服无质量问题,收到货物七天之内,只要不影响二次销售,消费者都能无条件退货退款。通过电话调解,双方达成一致,被诉方全额退还两件衣服货款380元,被诉方承担运费。

【处理】本案中,被诉方应当履行"七天无理由退货"义务,对投诉人进行全额退款,且由于商家是过错方,应当承担退货运费。

(许辉英 刘雯)

加强药物警戒 守护药械安全

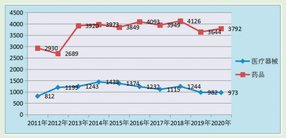
对上市后的药械产品开展警戒工作是国际上通行的确保药品、医疗器械使用安全的重要手段。2020年我市药物警戒工作成绩要然,获省ADR监测中心好评。

一、强化监测网络建设,夯实监测基础

近年,我市持续推进市县乡三级基层监测网络规范化建设工作。全市所有乡镇卫生院实现监测网络全覆盖并消除零报,所有药械化持有人完成在监测系统注册并完善相关产品信息,所有二级以上医疗机构完成监测网络注册并达到消除零报目标。至2020年底,全市共有ADR系统注册用户1010个、MDR注册用户639个。我市基层监测网络规范化建设工作受到省药监局表扬和推介。

二、强化报告审核评价,提高报告质量

我市严格按照质量评估标准审核报告,全年审核ADR报告3792份,其中严重报告平均每百万人口达到240份,占比为25.4%,在全省排名第二。审核MDR报告973份,其中严重报告占比为41.2%。近几年,我市报告工作实现了"稳数提质"目标。对在报告审核过程中发现的可疑信息,及时通过电话、网络或现场进行核实,确保报告质量。对于辖区内发现或上报的药械死亡病例,及时按照规范开展现场调查,并撰写死亡病例追踪调查报告,向监管部门和上级中心提交。



近年我市药品医疗器械不良反应报告年度数量统计图。

三、强化监测业务培训,提升监测能力

全年组织12人次参加国家或省级中心组织的网络在线培训或线下专项培训,2020年共组织市县两级基层监测人员业务培训班9个、累计培训人员1300多人次,基层监测人员监测能力明显提升。通过电话、网络或现场督导等方式进行个别指导,及时为基层人员释疑解惑。

四、强化风险分析预警,突显技术支撑

近两年连续挖掘出了多个药械化产品风险信号,分别向省中心及监管部门提交了相关的产品风险分析报告,并提出了风险管控建议,受到省中心通报表扬。通过开展药物警戒工作,发现了多个企业、医疗机构等相关违法线索,有关监管部门依法进行了立案查处,为稽查打假提供了案源。

(黎志福)

执法人员查封涉嫌违法物品。

疫情期间检验人员在辣百超市石峰店进行食品抽检。