



昨日,市市场监管局12315投诉举报科发布2019年度十大消费维权典型案例,帮助广大消费者通过案例学习了解消费法规。

# 运营商私开收费业务?三倍赔偿! 订制家具遇霸王条款?全额退款!

## 市市场监管局发布2019年度十大消费维权典型案例



▲市场监管服务热线12315接线大厅 通讯员供图

### 1 被开通收费业务,获三倍赔偿

2018年12月29日,言先生来电反映其使用某通信公司手机号码,同年12月26日晚查询该号码业务时,发现公司未经其本人同意,为他开通了每月5元健康报业务。该业务于2013年开通,已收取费用65个月。言先生来到该公司,要求赔偿被拒。

市局12315中心立即转办被诉方公司维权服务站。经调解,双方对赔偿金额无法达成一致,遂于1月4日在市局12315中心再次调解。被诉方承认投诉人开通了该收费业务,共收取增值费用325元,因此愿意承担赔偿责任,同时就投诉人上门投诉被工作人员拒绝安排见领导一事而当场致歉。最终双方达成一致,被诉方按消费者损失的三倍进行赔偿,即将975元话费转账到投诉人手机号码账户。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,被诉方无法证实开通增值服务经投诉人本人确认,未经本人确认擅自开通增值业务,其行为涉嫌欺诈。依据本法,被诉方应当承担惩罚性赔偿,因增加赔偿的金额超过五百元,应当按照投诉人所受损失的三倍进行赔偿。

### 2 要求退款竟要收高额设计费,获全额退款

2019年2月28日、3月1日,邓女士和张女士先后到原荷塘工商分局月塘所投诉,她们因看到某公司优惠宣传广告,各自预交60000元准备订制家具,但并未签订合同和实际订制下单,商家未明示收取其他费用。两人不想继续交易要求退款,商家却要求收取高额设计费,请求维权。

该所立即展开调查,发现被诉方宣传单中擅自使用了国家领导人形象,且印有“免费设计”和“最终解释权归商家所有”字样,协议中涉及消费者重大利害关系的条款“若未产生消费收取10%设计费”未予以显著方式提示。3月11日,被诉方最终同意全额退款,退回两位投诉人各60000元共计120000元。经立案调查,被诉方在广告中使用国家机关工作人员的形象和发布虚假广告的违法事实,责令其停止发布违法广告,在相应范围内消除影响,并处以20315元罚款,上缴国库。

#### 案例分析

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,本案中,被诉方涉及与消费者有重大利害关系的内容未显著明示,使用单方享有解释权的霸王条款,承诺“免费设计”虚假宣传等侵害消费者权益行为,消费者要求全额退款应当予以支持。

### 3 烟花突然爆炸伤眼睛,获赔2.4万元

2019年3月18日,林先生来电反映,他购买了某鞭炮烟花销售有限公司生产的烟花,3月16日在燃放过程中全程按照说明操作,但烟花突然爆炸,导致本人眼睛受伤,请求维权。

醴陵市市场监管局泗汾所接诉后立即展开调查,确认投诉人所述属实。该所执法人员多次联系被诉方,于3月25日促成双方调解。被诉方承认所售烟花可能存在缺陷,并解释因家人住院无精力处理该事件导致延误赔偿,当场取得了投诉人谅解。双方达成一致,被诉方赔偿消费者医药费、误工费、交通费等损失共计2.4万元。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,被诉方承认产品可能存在缺陷,投诉人因燃放使用被诉方生产的烟花而受到人身伤害,投诉人合法索赔应当予以支持。

### 4 订购品牌门套非原厂正品,获双倍赔偿

2019年5月22日,郭女士来电反映,2019年3月3日,她在天元区某建材市场内一家品牌专卖店订制了门和门套,其中有2个异形门套,共计9000多元。5月初,她收到门和门套,全额付款后发现两个异形门套的品质有异,经送厂家鉴定,确认两个异形门套非原厂生产正品,要求赔偿。

市局消保科接诉后派出工作人员立即展开调查,确认两个异形门套非该品牌厂家生产。5月28日召集双方调解,消保科工作人员指出商家未按合同约定提供品牌厂家生产的两个异形门套,且未经消费者同意修改合同,已经侵害消费者权益,事发后仍有意隐瞒,有欺诈之嫌。经协商,商家向消费者致歉,退还两个异形门套款项3316元,按货款两倍赔偿并支付鉴定费、调解所产生的相关费用共8000元,现场转账给消费者共计11316元。

#### 案例分析

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,本案中,商家以某品牌厂家订制的名义在全部商品中掺入两张非该品牌订制的门套,且未提前告知消费者,有意隐瞒欺诈行为,适用惩罚性赔偿。

### 5 购买新家具,收到的货竟是样品

2019年6月6日,荣先生来电反映,4月5日,他在某家居广场一品牌专卖店订购了茶几、沙发、电视柜、餐桌,货款共计12800元。5月29日,商家将茶几、电视柜和餐桌送到,荣先生收货时发现有明显瑕疵,当场联系商家。商家承认是样品,并同意重新发新货,但双方就赔偿问题协商无果,荣先生请求维权。

石峰区市场监管局响石岭所接诉后立即展开调查,确认家具表面有磨损和油漆脱落现象,被诉方未明示送货家具为样品。6月12日召集双方调解,响石岭所执法人员指出被诉方侵害消费者权益的违法事实。最终双方达成一致,商家重发新家具并赔偿3500元。

#### 案例分析

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,本案中,被诉方在未告知消费者商品真实情况下,以样品家具充当全新家具,属于未按照约定提供商品,适用惩罚性赔偿。

### 6 玩乐项目受伤,获赔近3万元

2019年6月12日,陈先生来电反映,5月12日,他一家人在某户外拓展有限公司的游乐场游玩,在工作人员指导下,家人参加100元6次的彩虹滑道项目时发生事故,家人腰部、头部等多处受伤。他当场拨打120送医院急救,与商家多次协商赔偿无果。

荷塘区市场监管局新华所接诉后立即展开调查,确认消费者所述属实。该所工作人员先后三次进行调解,最终于6月25日促使双方达成一致,商家根据消费者提供的医疗费用票据、单位工资证明等材料,共计赔偿29941.69元,赔偿款由保险公司支付到账。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,投诉人的家人在被诉方的游乐场游玩时,在工作人员指导下仍然受伤,要求被诉方支付医疗费、误工费合理费用,应当予以支持。

### 7 游泳馆无力退还预付款余额,延长租期继续提供服务

2019年7月至8月,市局12315热线陆续接到28件投诉,都是反映某大型商场内一家游泳馆即将关门停业,无法提供后续服务和退还预付款余额。

市局12315投诉举报科多次督办该投诉,天元区市场监管局黄河北路所执法人员经多方核查,于7月7日约谈该游泳馆负责人,确认该店因经营不善,不能继续经营的情况。该所多次协调,促使该游泳馆所在商场延长租期至8月底,期间继续为消费者提供服务,同时要求商家在门店外醒目处张贴公告,告知消费者经营状况。该所执法人员电话一一回复投诉人,建议大家尽量赶在闭店前消费完,无法消费完的,可通过法律诉讼程序进行维权。8月21日下午,黄河北路所行政约谈该游泳馆所在商场的负责人,要求该公司加强经营管理,严格对入驻商家进行筛查,避免再出现此类损害消费者权益的行为。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,被诉方应当继续提供服务或退还预付款,但因经营不善已无力支撑。天元区市场监管局黄河北路所行政约谈和调解,帮助被诉方延长了经营时间,最大限度为消费者挽回经济损失。

### 8 电动车螺丝脱落致摔伤,获赔7000余元

2019年8月7日,陈女士来电反映,6月14日,她在株洲某电动自行车行购买了一辆60伏两轮电动车,价格3280元。7月28日,陈女士行驶中,前轮刹车螺丝脱落,导致她摔倒,腿部受伤。她要求商家赔偿,多次协商无果。

芦淞区市场监管局庆云山所接诉后立即展开调查,8月9日召集双方在商家店内调解。工作人员指出,保证所提供商品符合保障人身、财产安全的要求是经营者的义务,电动车属耐用商品,适用举证责任倒置,商家负有举证责任。经调解,商家退车款全额3080元(票据金额),并赔偿医疗费、交通费等共计7080元。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,电动车前轮刹车螺丝脱落是否属产品质量问题适用举证责任倒置,商家未能提供投诉人所购车辆前轮刹车螺丝脱落不属产品质量问题的证据,消费者提出合法赔偿要求,应当予以支持。

### 9 新购汽车故障频发,获赔8000元

2019年9月17日,曾先生来电反映,当年6月,他在攸县某汽车贸易城内一品牌4S店购买了一辆汽车,当月提车后陆续发现汽车车灯进水、刹车不能踩实、导航软件故障、汽车底盘生锈、多次无法正常启动等问题,已先后更换了两次电瓶,后要求更换汽车或赔偿,多次协商无果。

攸县市场监管局菜花坪所接诉后立即展开调查,9月19日召集双方进行调解。工作人员指出,保证所提供商品在正常使用下应当具有的质量是商家的义务,虽然不符合汽车三包规定中的退换货情况,但新购汽车频繁故障,商家有责任保证汽车的正常使用。经调解,被诉方对投诉人车辆进行全面检修并继续履行三包义务,同时被诉方赔偿屡发故障造成的交通费、误工费共计8000元。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,被诉方所售汽车短时间内屡次出现故障,已给投诉人造成损失,虽然不符合退换货要求,但是应当履行修理义务。投诉人提出赔偿交通费、误工费等要求,应当予以支持。

### 10 婴儿奶粉变质,获赔7000元

2019年10月18日,段先生来电反映,10月初,他在炎陵县某母婴用品店购买了某品牌配方奶粉6罐,共计648元,当日回家给孩子食用后,孩子出现严重腹泻。段先生检查发现奶粉变质,与商家多次协商无果,请求维权。

炎陵县市场监管局霞阳所接诉后立即展开调查,检查被诉方门店,查看了投诉人所购奶粉,发现奶粉在保质期内,已开罐奶粉有明显异味,并获悉食用奶粉产生不适的孩子已经送医就诊。10月22日,霞阳所工作人员召集双方在被诉方门店内进行调解,指出被诉方所售产品已对投诉人孩子造成身体损害,应当承担赔偿责任。经调解,双方达成一致,被诉方一次性赔偿投诉人医疗费、误工费、交通费等7000元,并全额退还货款648元。

#### 案例分析

根据《消费者权益保护法》相关规定,本案中,被诉方提供的商品造成了投诉人孩子人身伤害,投诉人要求合理的医疗费、误工费、交通费等赔偿应当予以支持。

(记者 姚时美 通讯员 许辉英 刘萱)

## 食品类投诉最多,电梯服务类投诉激增 市市场监管局发布2019年度十大消费投诉(举报)热点

昨日,市市场监管局12315投诉举报科发布2019年十大消费投诉(举报)热点,其中,食品类投诉数量最多。

### 1 食品领域

2019年食品类投诉907件,占投诉举报总量8.96%,同比上年增长225.91%,增幅第一。究其原因,一是统计口径与往年有所调整,原食药监局上年无食品类投诉只有举报登记;二是去年猪肉价格上涨、狗肉屠宰售卖等方面投诉增加;三是受季节影响,6月、7月、8月三个月环比增长率最高,分别较上月增长16.81%、17.54%、18.33%。从投诉举报内容来看,质量问题比重大,占该类投诉举报64.8%;其次是虚假宣传、售后服务和食品安全问题。投诉举报涉及包括肉类、奶制品、烘焙食品、豆制品、其他食品等食品小项分类12种。

### 2 预付款消费领域

近几年,预付式消费在居民生活服务类消费中较常见,消费者在使用预付款办卡享受打折优惠的同时,也面临着消费风险。预付式消费主要集中在文化娱乐体育服务和美容美发服务两大类型,这两类投诉举报分别以802件和480件的受理量在投诉举报量排名第二和第五,较上年同期分别增长98.51%和92%,文化娱乐体育服务类投诉举报居服务类首位,两类之和占服务类投诉举报22.88%。

### 3 餐饮服务领域

餐饮服务类投诉举报794件,占投诉举报总量7.84%,同比上年增长102.55%,增幅第二,投诉举报量排名第三。从投诉举报内容来看,涉及食品卫生问题比重最大,占该类投诉举报51.89%;其次是无照经营问题,占该类投诉举报18.77%。

### 4 家用汽车领域

2019年交通工具类投诉举报777件,占投诉举报总量7.67%,位居商品类投诉举报第二位,较上年同期增长54.17%,其中家用汽车类投诉举报768件,占该类投诉举报98.84%。

### 5 网购服装鞋帽领域

服装鞋帽类投诉举报453件,占投诉举报总量4.47%,位居商品类投诉举报量排名第三。随着网络消费的常态化,网购服装鞋帽类投诉举报占比逐渐增多,2019年网购服装鞋帽投诉举报占该类总量的52.32%,主要是通过网络平台或微信购物,异地消费者居多,多选择通过全国12315网络平台、APP或平台小程序途径投诉举报。

### 6 价格类领域

价格类投诉举报362件,占投诉举报总量3.58%,较上年基本持平。其中,涉及物业费 and 停车收费投诉举报171件,占价格投诉举报52.45%,占投诉举报总量1.69%。

### 7 电信服务领域

电信服务类投诉举报453件,较上年有所回升,增长21.87%,占投诉举报总量4.47%,位居投诉举报量排名第七位。其中移动电话服务投诉举报448件,占该类98.87%,全年环比月受理量平稳。

### 8 电梯服务领域

电梯服务类投诉举报367件,占投诉举报总量3.62%,位居投诉举报量排名第八位,涨幅排名第二,该类投诉举报数量自2019年3月12315热线“五线合一”以来,一路激增。从反映内容看,集中反映电梯困人、滑梯、下坠、噪音过大等故障问题。

### 9 家居用品领域

家居用品作为传统投诉举报热点,所涉商品均为人们日常生活常用用品,投诉举报热度保持稳定。2019年全年受理该类投诉举报件299件,占投诉举报总量2.95%,较上年增长2.15%,居投诉举报量排名第九位。所涉商品包括家具、厨房用品、床上用品、钟表、眼镜等九类日常用品。

### 10 家用电器领域

家用电器类投诉举报271件,占投诉举报总量2.68%,位居十大热点末位,较上年增长仅1.58%。该类投诉有季节性特点,每逢夏季、冬季均会迎来一波家用电器类投诉高峰,主要涉及空调、家用小电器、冰箱、电视机、洗衣机、热水器等十二类商品。

(记者 姚时美 通讯员 许辉英 刘萱)

