

案例一 洗衣液以假乱真,消委助力辨真伪

2023年8月,有消费者向区消保委空港分会反映,其在一家超市购买的一瓶洗衣液,使用时发现与正常洗衣液不太一样,怀疑购买了假冒产品。空港分会工作人员调查后发现,该商家无法提供进货票据,后经厂家客服核实,该洗衣液为假冒伪劣产品。明确情况后,工作人员现场要求商家销毁库存的2瓶假冒“蓝月亮”品牌的洗衣液,并督促商家根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条相关规定对消费者作出赔偿。最终,该起消费纠纷双方达成一致意见:商家退还消费者购买洗衣液的费用38元,并且赔偿消费者500元。

【律师点评】

本案中,商家通过非正规渠道低价获取“蓝月亮”牌洗衣液,后以市场价出售,因产品外观与蓝月亮洗衣液相似,消费者误以为是该品牌正规商品而购买,在使用时发现无泡沫,与正品外观材质也略有不同,才发现购买到了假冒伪劣产品。

在此,律师提醒:消费者在购买商品时,应仔细辨认商品外观、生产厂家等信息,不要被相似外观所欺骗,避免买到假冒产品。同时,警惕明显低于市场价的相同产品,一旦发现所买产品为假冒伪劣产品时应及时维权,保护自己的合法权益。经营者在进货时应当从正规渠道进货,保存好进货凭证,留存好上家的联系方式,保障产品来源合法、质量合格,不能以次充好,误导消费者,以避免不必要的消费纠纷。如经营者存在以假充真等欺诈消费者的行为,消费者有权要求经营者承担惩罚性赔偿责任。

案例三 木门质量谁之过? 厂家终难逃其责

2023年8月25日,消费者方先生向区市监局瓜沥分局反映,其于2022年9月底在内蒙古某品牌木门店铺订购的5扇木门,在到货安装时发现存在划痕、胶痕、破损等质量问题,多次与经销商沟通无果,无奈只能投诉厂家浙江某门业有限公司,要求更换存在质量问题的木门。接到投诉后,瓜沥分局工作人员迅速开展调查,经了解,前期木门厂家已拍照取证并于2023年7月初补发木门产品至内蒙古经销商处,但由于经销商安装错至其他户主处导致木门损坏,故厂家表示对后续问题不予处理。工作人员根据《中华人民共和国产品质量法》相关规定,并与木门厂家经过多次沟通,最终厂家同意补发产品,并安排当地其他经销商上门安装,以消费者检查无误后确认签字为最终完工要求。

【律师点评】

本案中,消费者订购木门遇到了因运输导致的产品瑕疵问题,在出现问题后,厂家也及时更换了新的产品给消费者,但在安装过程中因经销商操作不当再次出现问题,厂家于是拒绝售后处理。此行为看似厂家无过错,但《中华人民共和国民法典》中明确规定,因产品存在缺陷造成他人损害的,被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿,也可以向产品的销售者请求赔偿。产品缺陷由生产者造成的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。因销售者的过错使产品存在缺陷的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

在此,律师提醒:消费者购买大件商品时,尤其是购买木质产品或其他易损坏产品,收货时应及时检查有无磕碰损坏,若发现问题,消费者可以拒收,并与经营者或者生产者沟通解决,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。消费者应避免购买商品后,长时间搁置不拆封,导致错过退换货期限,发生不必要的纠纷。同时,消费者维权时如遇生产者与销售者互相推诿责任的,可及时向有关部门反映情况以便解决问题。

案例五 网购二手商品隐患多,下单需谨慎

2023年7月4日,区市监局新街所接消费者投诉,反映其通过微信平台在杭州某公司购买一辆摩托车,支付14200元,到货后发现摩托车存在车头有磕碰、车灯罩存在裂痕、档位把弯曲等问题,但购买时商家故意隐瞒该情况,故要求退车退款。经了解,消费者所购车辆为二手摩托车,且本人未到现场查验,全程仅通过微信、电话等联系方式与销售人员沟通联系,收到车辆才发现问题。商家表示已通过图片、视频拍摄等形式将车辆完整展示给消费者,没有故意隐瞒和欺骗,不同意消费者的退车要求。新街所的工作人员通过劝导双方搁置责任认定,优先问题化解,减少利益损失,最终达成协商方案,即对于可通过更换零件修复的部分由商家提供零件,消费者自行更换修复。投诉双方均对结果表示认可。

【律师点评】

本案中,因经营者与消费者对瑕疵问题理解不一致而产生纠纷。本案的经营者通过微信图片、视频等形式将二手摩托车瑕疵问题发送给消费者,消费者仅通过图片和视频无法全面了解具体情况,也未到现场审查相关情况,因此,双方对是否告知了瑕疵存在不同理解,遂发生本案消费纠纷。

在此,律师提醒:消费者网购二手商品时,因二手商品可能会存在一定的瑕疵,因此消费者在购买时就该商品是否存在瑕疵明确询问经营者,而经营者要如实告知消费者商品存在的瑕疵,并通过照片、视频等方式展示给消费者,充分保障消费者的知情权。消费者需对经营者告知的事项通过截图、录屏、录音、录像等方式予以保留取证。消费者收到商品时,需仔细查验商品,尤其是商品的瑕疵是否与经营者陈述的一致,若发现收到的商品存在商家未披露的质量问题或其他问题的,应保留证据,并及时联系商家解决。作为经营者,在销售二手商品时应诚信经营,向消费者如实展示商品的质量状况,不作虚假宣传,以维护消费者的合法权益,避免消费纠纷的产生。

案例七 热闹婚礼遇烦事,消委帮忙来解忧

2023年4月29日,消费者陈某委托某文化产业公司举办婚礼,但婚礼过程并不顺利,公司未按协议要求提供婚庆服务,造成宾客接送不及时、菜品浪费、婚礼互动环节缺失等一系列问题。一怒之下,消费者陈某向区消保委湘湖分会进行投诉,要求该文化产业公司给予赔偿。接到投诉后,湘湖分会第一时间联系了被诉方某文化产业公司,并与投诉双方择定日期组织线下调解。经过多番劝诫和沟通,被诉方某文化产业公司相关负责人向消费者当面道歉,并赔偿20000元。

【律师点评】

本案中,因公司未按协议要求提供婚庆服务,造成宾客接送不及时、菜品浪费、婚礼互动环节缺失等一系列问题而发生消费纠纷。在消费过程中,经营者应明确告知消费者所提供服务的标准、服务的价格等与消费者具有重大利害关系的信息,以充分保障消费者的知情权和选择权。而消费者与经营者一旦对相关事项进行约定后,经营者必须按约定履行合同义务,否则需承担相应违约责任,对给消费者造成的损失负有赔偿的义务。

在此,律师提醒:消费者在购买商品或者接受服务时,一定要向经营者了解清楚商品或者服务的详细信息,而经营者应当对消费者咨询的事项如实告知。若消费者购买的商品种类繁多,或接受的服务较为复杂,双方最好签订书面合同,对合同的标的、数量、价款、质量标准、履行期限及方式、违约责任、争议解决方式等内容进行明确约定。同时消费者需保留好支付价款的凭证,以及经营者提供的商品或者提供服务的详细情况的证据,为一旦权益受到侵害进行维权时提供依据。作为经营者,为了避免不必要的消费纠纷的发生,一定要诚信经营,将提供的商品或者提供服务的详细信息如实告知消费者,有必要时让消费者签名确认,这样可以在一定程度上避免消费争议的发生。

案例九 “共享”会员卡暗藏风险,“共享”要三思

2023年6月1日,区市监局钱江世纪城所接到一则投诉,消费者王女士称其在某大型会员制超市购买一款海洋之心玩具,购买后发现这款玩具8岁以上儿童方可使用,而其孩子只有3岁,不适合玩,联系商家退货被拒,请求协调帮助退货。经联系了解,王女士退货退款的诉求之所以无法满足,原因是,由于王女士当时是“借用”了别人的会员卡买的单,受到“会员制”以及后台操作规则的限制,退款只能退回当时使用的“会员”账户中,而王女士借用的会员卡“主人”,其并不认识,故即使商家退款了王女士也拿不到该笔款项。

【律师点评】

本案中因消费者借用他人会员身份购物,购买到不适合的商品需要退货,虽然商家对消费者的身份予以确认,也同意退货,但因为会员制度所限,退回的款项将汇入到会员的账户中,而消费者并不认识其所借用的会员,也无法联系该会员,因此即使退货,消费者也拿不到退回的款项。

在此,律师特别提醒:借用他人身份购物或者接受服务,不同于代理行为,如果是代理行为的,代理行为所产生的后果由被代理人承受,而借用他人身份购物或者接受服务,其产生的法律后果表面上看直接由被借用人来承受,因此借用人存在较大的法律风险。在借用他人身份购物法律关系中,借用人虽然是实际的消费者,其与经营者之间形成合同法律关系,但购物小票显示的消费者却是被借用人,因此形成了真实消费者与购物小票显示的消费者不一致的情形,容易产生纠纷。为规避此类消费纠纷的发生,一方面,消费者要谨慎选择借名购物,另一方面,经营者要明确规定不允许借名购物,同时要注意审查消费者的真实身份。

2023年度萧山区消费维权典型案例

案例点评:浙江汉朔律师事务所律师 王剑波

案例二 水果标价猫腻多,消费结账需留神

2023年3月21日,一消费者向区市监局城厢所反映其在某水果店遭遇价格欺诈,要求调处。该水果店门口张贴有“进口西梅 2斤50元”的海报,消费者遂购买了进口西梅礼盒装以及几斤香蕉,扫码付款354.2元,查看小票后发现结算商品为“A级进口香蕉”与“A级水蜜桃”,其中水蜜桃单价78元/斤。遭到质疑后,店员主动帮消费者退款并重新结算,消费者第二次支付了239.03元,但仔细查看发现第二张小票上又将西梅打成49.8元/斤的“A级澳洲油桃(黄肉)”,依然比“2斤50元”的西梅单价贵。随后,城厢所执法人员对该水果店进行检查,发现水果店的行为涉嫌以低价诱骗消费者再以高价进行结算的价格欺诈行为。针对消费纠纷,经城厢所工作人员调解,由商家予以退货退款并按照《消费者权益保护法》对消费者进行赔偿。另针对商家涉嫌价格欺诈行为,城厢所对其进行立案查处。

【律师点评】

在本案中,水果店仅对低价商品进行了标价,而对于价格比较高的商品未标价,其行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国价格法》关于明码标价的相关规定。因此,经营者除了退还消费者支付的费用外,还被相关职能部门行政处罚。

在此,律师提醒:经营者出售商品或者提供服务时一定要做到明码标价,不要试图以低价商品吸引顾客,诱导消费者高价付款,否则极易发生消费纠纷。作为消费者,在购买商品或接受服务前,一定要问清楚商品或者服务的价格。若消费者购买的不是现场交易的商品,应当与经营者签订书面合同,明确约定商品的价格,包括约定商品的价格是否可以进行调整、价格调整的幅度等内容,以保障消费者的合法权益,尽量避免消费争议的发生。

案例四 4S店悄然关门引纠纷,消委助力兑承诺

2023年11月17日,区消保委新街分会接到某品牌车主的群体性投诉,反映其在杭州一家4S店购买某品牌汽车,现突然发现该4S店已从品牌官网退出并关店,未有任何形式提前告知车主,车主也因此无法享受后续维保服务。新街分会工作人员在接到投诉后,详细查看购车合同相关条款,多方联系4S店负责人、某品牌汽车厂家等进行沟通协调,并组织车主代表和4S店委托代理人进行调解。经过3次现场调解,双方终于达成一致协议,合同中的维保服务由4S店协调至别的公司提供,并由4S店承担相关费用,其他事宜则通过实物补偿等方式进行。

【律师点评】

本案中,4S店从品牌官网中退出并关店,并未通知消费者,导致车主无法享受售后服务。汽车4S店作为车辆的经销商,当消费者的合法权益受到侵害时,消费者既可以向销售者主张权益,也可以向生产者(车辆的品牌方)主张权益,生产者和销售者不可互相推诿。此外,汽车4S店关停前应提前通知消费者,对消费者的售后服务事项进行安排,以维护消费者的合法权益。

在此,律师特别提醒:消费者在购买车辆等涉及需要长期售后维修的产品时,应慎重选择商家,尽量选择信誉好、维修点多的商家,避免因商家关门而侵害消费者合法权益事件的发生。同时,如果涉及到侵害众多消费者合法权益的行为,消费者通过消保委等有关部门调解仍无法维护自身合法权益的,可将问题向中国消费者协会或者省级消保委组织反映,由中国消费者协会或者省级消保委组织向法院提起公益诉讼。作为经营者则需要诚信经营,维护消费者合法权益,如果经营者需要停止经营的,应提前告知消费者,安排好售后服务事项,如果经营者转让经营主体的,权利、义务承继者需继续做好消费者的售后服务。

案例六 售卖问题食品,歇业也要担责

2023年国庆节后,区消保委北干分会收到消费者黎先生的投诉,称在某商场一家食品店内购买的吐司和面包,回家食用时发现部分食品存在发霉现象,遂去门店反映情况,不料该店已关门,无法维权,希望得到帮助。接到投诉后,工作人员经现场检查发现该店确已停止营业,最终经过工作人员与商家以及供货商的多次沟通交流,商家向消费者退款并做出补偿,双方友好协商解决了这个问题。

【律师点评】

本案中,因为消费者购买到的吐司和面包在食用时发现部分食品存在发霉现象,去找商家又遇到商家关门失踪无法维权而发生消费纠纷。

在此,律师提醒:消费者在购买食品时一定要多长一个心眼,查看所购买的食品是否已过保质期,是否出现腐败变质等情况。如果食用后身体出现不适,要及时就医,保留好购物凭证和就医凭证,如能证明系因食用不符合食品安全标准的食品遭受损害的,消费者有权向食品生产者主张权利,也有权向食品经营者主张权利。而作为食品生产经营者,需承担起食品安全第一责任人的职责,把好食品安全关,日常加强食品安全自查制度,及时将超过保质期或其他不符合食品安全标准的食品下架处理。若食品生产经营者生产或者销售明知是不符合食品安全标准的食品的,消费者有权要求食品生产者或者经营者承担价款十倍或所遭受损失三倍的惩罚性赔偿责任。此外,若经营者转让店面的,仍需对转让前的侵害消费者合法权益的行为负责,而该店面的权利、义务承继者 also 需承担相应的赔偿责任。

案例八 羽绒服里没“羽绒”,惩罚性赔偿没商量

投诉人于2023年12月9日晚参与“双12”年终好价节时,在京东某专卖店内购买三件羽绒服,共计消费735.5元,图片提示该衣服为白鸭绒填充物,但收货后发现衣服很薄,且标签显示为聚酯纤维100%。实际到货与该商家宣传售卖不一致,消费者认为该商家涉嫌虚假宣传,遂向区市监局湘湖所进行投诉,请求赔偿。湘湖所工作人员第一时间介入,经过几轮沟通,商家同意为消费者退货退款,并赔偿消费者1400余元,消费者对此表示满意。

【律师点评】

在本案中,因消费者实际购买到的商品与商家的宣传不一致,商家涉嫌虚假宣传,遂引发了本案消费纠纷。

在此,律师提醒:网上购物需谨慎,不可轻信商家网上的宣传,对同类商品多作比较,确需购买商家商品的,一定要与商家工作人员联系,问清楚商品的实际情况,并将商家对商品实际情况的说明、承诺、广告等信息以截图、录屏、录音、录像等方式固定取证,为收到商品时提供对比依据。若出现消费者收到的商品与商家在网上展示、说明的商品不一致的,要及时维权,若商家为虚假宣传构成欺诈,消费者有权根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,要求经营者承担退一赔三的惩罚性赔偿责任。而网络交易经营者一定要诚信经营,在广告宣传中应当如实陈述商品的真实信息,不可作虚假或者引人误解的宣传,否则构成欺诈消费者,需承担惩罚性赔偿责任。

案例十 “缩位计价”失信,商家赔偿又受罚

2023年8月1日,区市监局城厢所接到一起关于辖区某农贸市场商户使用电子秤“缩位计价”(“缩位计价”就是一些摊贩在电子秤上输入单价时,故意往后退位达到多收消费者钱的目的)的投诉,执法人员立即前往现场核查。核查过程中,执法人员发现消费者当日在该农贸市场A摊位购买猪脚一个,另在B摊位购买猪心一个。在称重过程中,A摊位与B摊位均按照“缩位计价”的方式导致电子秤显示总价“进位”达到多收消费者价款的目的。该行为涉嫌违反《禁止价格欺诈行为的规定》《侵害消费者权益行为处罚办法》,执法人员做好现场笔录并固定相关证据,将两起案件线索移送执法队立案调查。

【律师点评】

在本案中,商家虽然对商品进行了明码标价,但在具体计价过程中,却采取了“缩位计价”的方式多收消费者价款,其行为已经违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国计量法》的相关规定,不但需要向消费者赔偿损失,而且被市场监督管理部门立案调查,应该说是得不偿失。

在此,律师特别提醒:一些不法商贩为了谋求不当利益,会采取各种手段欺诈消费者,就如本案中,虽然商家对商品进行了明码标价,但谁曾想会在计量上做文章。因此,广大消费者在消费过程中,一定要多长一个心眼,擦亮眼睛,对经营者的一些猫腻行为加以甄别,如对计量问题存在疑问的,一定要到公平秤上去称重计价,复核价格,发现问题,及时维权。而作为广大经营者一定要诚信经营,合法、守法经营,切不可为了贪图小利作出欺诈消费者的行为,否则不但会被行政管理部门处罚,还会因欺诈消费者而承担惩罚性赔偿责任。