

今天是国际消费者权益日

# 我市2021年消费维权典型案例公布

□本报记者 杨岸明

3月15日是国际消费者权益日。3月14日,市市场监管局公布我市2021年消费维权典型案例,希望广大消费者遇到类似问  
题及时避坑,并向市场监管部门投诉、举报。

## 案例一:家电维修三次没修好

**【基本案情】**2021年3月23日,消费者程先生投诉称,他2020年11月在卫东区矿工路东段某商贸有限公司购买一台康佳电视,使用仅一个月就出现开不了机情况,商家售后人员前后进行3次维修还是无法开机,程先生要求商家换机,商家拒不承担。

**【结果及评析】**经执法人员多次调解,最终店家给消费者更换了一台新的电视机。本案中,消费者购买的电视机在三包有效期内,并且已维修超过两次仍不能正常使用,符合更换或退货条件。根据相关规定,在三包有效期内,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等证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品;消费者也可在退货后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同处理。

## 案例二:会员卡过年期间被停用

**【基本案情】**2021年1月20日,消费者时女士投诉,称其在舞钢市某理发店办理的会员卡,进店消费时被店家告知过年期间只收现金,会员卡不能使用。她觉得不合理,与商家协商未果,遂进行投诉。

**【结果及评析】**经舞钢市市场监管局执法人员核实,时女士所购买的会员卡上除注明面值外,并未标注不可用日期及其他提示性说明。最终,经多次调解,商家退还了时女士的会员卡本金。消费者办理会员卡(预付卡)后,就与商家形成了合同关系。按照法律规定,依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。

## 案例三:

### 影楼拒绝向顾客提供电子原图

**【基本案情】**2021年3月26日,张先生投诉,称其在汝州市某儿童摄影店购买了1000元儿童摄影套餐,包含25张儿童照片及电子底片等,回去后发现店方给的电子照片不清晰,店方称因行业规定图片不能商用,所以不给原图,投诉人不认同,要求商家提供原图。

**【结果及评析】**对于此案,摄影店作为照片著作权的持有人,为防止他人擅自将照片用于营利性活动,拒绝向投诉人提供照片原图有一定的法律依据。但是投诉方张先生索取照片电子版仅为了个人观赏需要,并非有其他目的,所以经调解,该儿童摄影店重新向消费者提供了一组原版的电子底片。

## 案例四:汽车续保押金

**【基本案情】**2021年2月11日,消费者张先生投诉,称其2020年在宝丰县的某汽车销售服务有限公司分期购买了一辆家用汽车,交了2000元续保押金,今年办理保险时,商家告知公司已停业,押金无法退还。

**【结果及评析】**在汽车按揭贷款过程中,部分经销商违背消费者意愿,设置“在4S店交纳续保押金才能按揭购车”这一不合理条件,侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权,已构成强制交易。经调解,汽车销售服务公司退还张先生2000元续保押金。

## 案例五:销售冒牌牙膏

**【基本案情】**2021年9月22日,消费者李先生投诉,称其在叶县某商店购买的黑人牌牙膏和以前用的不一样,怀疑是假冒商品,要求调查处理并赔偿。

**【结果及评析】**经商标注册人鉴定该牙膏属假冒“黑人”注册商标的产品,被投诉人利欲熏心,以假充真,损害了消费者利益。根据相关规定,叶县市场监督管理局责令当事人立即停止侵权行为,并没收销毁侵权“黑人”牙膏62支,罚款人民币2万元。

## 案件六:销售假冒饮料

**【基本案情】**2021年11月13日,12315热线接到匿名举报,称郟县城关镇凤翔大道的某日用品百货店销售的“红牛”饮料条形码扫不出来,而且标签上标示生产厂家为河南上蔡县某企业,怀疑是假货。

**【结果及评析】**经调查,该饮料确为侵权产品,但销售者一开始并不知情,情况确定后他如实交代了违法事实,并主动提供了证据材料。执法人员依据相关规定,没收、销毁侵权商品“红牛”维生素功能饮料4罐,罚款人民币2000元。

## 案例七:网络违法广告

**【基本案情】**2021年9月6日,叶县市场监管局接到12315平台转来举报,称河南某动物药业有限公司(叶县)在某网站上发布的甘泰灵“全面治疗呼吸道,中药治疗气囊炎的唯一用药”的广告,涉嫌虚假宣传,要求查处。

**【结果及评析】**经叶县市场监管局执法人员调查,此广告违反相关规定,责令河南某动物药业有限公司停止发布广告,消除影响并罚款人民币8000元。此案是一起网络违法广告侵犯消费者权益案件,当事人为了获取利益,违规发布广告,得到了应有的惩罚。

## 案例八:洗衣店洗坏衣服

**【基本案情】**2021年12月22日,消费者刘女士投诉,称其2020年10月在某洗衣店清洗毛衣时,商家把毛衣上的装饰花全部洗掉了,消费者当时要求商家按原价赔偿,商家只愿意折价赔偿,双方协商用洗衣费用抵消,但消费者洗衣消费接近涉案毛衣原价,消费者要求以毛衣原价按该洗衣店充值优惠额度进行消费,商家不同意。

**【结果及评析】**经示范区市场监管分局执法人员调查,该毛衣确系商家洗涤后损坏。经多次调解,商家按照充值优惠活动折算,退还了消费者400元,消费者对调解结果满意。

## 案例九:游乐园门票过期

**【基本案情】**2021年7月4日,消费者程女士投诉称,在郟县白庙乡某水上乐园购买的门票有效期至2021年7月4日,但是商家以设备维修为由迟迟不开门,导致门票过期。投诉人要求商家延长门票有效期或者退票。

**【结果及评析】**经郟县市场监管局执法人员调查,该水上乐园确实是因为设备维修处于停业状态,且经营者没有及时发出公告通知消费者。经调解,经营者延长门票的使用期限。通过此案,也提醒广大消费者,在购买商品或订购商品时,如有特别的约定,双方要签订协议,按照协议执行,避免此类事件发生。

## 案例十:新能源汽车质量问题

**【基本案情】**2021年3月7日,消费者柳女士投诉,称其3月4日在叶县昆阳大道某建材五金城购买的新能源车,当天晚上发现3个问题:雨刮器失灵;两个后车门打不开;倒车影像不显示。3月5日到店维修,倒车影像没有维修好。3月6日下午又发现前车轮噪声很大,开起来很困难,要求退换。商家则说可以维修,但是不给退换。

**【结果及评析】**经叶县市场监管局执法人员调查,投诉情况基本属实。经调解,商家最终为消费者更换成其他型号的新能源车,为消费者挽回经济损失18500元。在此提醒广大消费者,购买家用汽车产品,在三包有效期内,符合更换、退货条件的,消费者可凭三包凭证、购物发票等由销售者更换、退货。

# 订牛奶送牛奶 错过再等一年

您喝牛奶我们送 每天送到家门口

### 三色鸽奶业

巴氏鲜牛奶: 3.5元/瓶 105元/30天  
畅轻松发酵乳: 4元/瓶 120元/30天

### 晶珠奶业

生鲜乳: 5元/斤(两袋) 150元/30天  
无糖酸奶: 5元/瓶 150元/30天  
高钙酸奶: 2.5元/袋 75元/30天  
巴氏酸奶: 5元/瓶 150元/30天  
巴氏鲜牛奶: 4元/瓶 120元/30天

一年仅此一次,限时超低价抢订!平报购时惠商城联合两大奶企助力优惠!前所未有的低价放送,这一次千万不要错过,错过再等一年哟!

**三色鸽读者优惠活动:**订满3个月赠送本品10瓶,订满6个月赠送本品30瓶,订满1年赠送本品60瓶。活动时间即日起至4月15日。

**晶珠读者优惠活动:**订满1个月赠送本品3瓶,订满3个月赠送本品15瓶,订满6个月赠送本品40瓶,订满12个月赠送本品90瓶。**晶珠生鲜优惠活动:**订满3个月赠本品5袋,订满6个月赠12袋。活动时间即日起至5月15日。



欢迎关注  
平报购时惠商城