

2022年度定海消费维权典型案例发布

□记者 高佳敏 通讯员 乐勇 张晨琪

3.15是国际消费者权益日，区消保委近日通报2022年度定海消费维权典型案例，涉及食品、宠物及宠物用品、家用电器等方面，均属当前消费投诉的热点、难点问题。据统计，2022年度市市场监督管理局定海分局围绕“共促消费公平”消费维权年度主题，依法依规处置投诉举报，切实维护消费者合法权益。全年共处置消费投诉1170件，为消费者挽回经济损失82.77万元，消费投诉调解成功率近70%，按期受理率、告知率、答复率均达100%；处置涉及市场监管职能的举报725件，按时核查率100%。去年处置的1170件投诉中，商品类投诉865件，占总投诉量的73.93%，服务类投诉305件，占总投诉量的26.07%。商品类投诉主要涉及食品、宠物及宠物用品、家用电器等类型，服务类投诉主要涉及餐饮和住宿服务、教育培训服务、美容美发洗浴服务等类型。从消费投诉涉及的主要问题来看，质量、售后服务、食品安全、合同、安全这五大类问题的投诉共946件，占全部投诉的80.85%。从综合各类商品和服务的投诉情况来看，2022年投诉量居前5位的依次为：食品、宠物及宠物用品、餐饮和住宿服务、家用电器、服装鞋帽。2022年，该局共处置涉及市场监管职能的举报725件，主要涉及广告违法行为、食品安全违法行为、不正当竞争行为、价格违法行为、侵害消费者权益行为等问题的举报。

案例一

“特价”水果竟比原价水果贵？水果铺涉嫌价格欺诈

2022年1月24日，市市场监督管理局定海分局执法人员对辖区某超市进行现场检查时发现，当事人承包的水果销售区域中部分水果使用“特价”标价牌标注特价，但未标示原价。经查询商品销售系统发现，该4种水果标注的“特价”与之前的销售价格相比较价格更高。该局当即对当事人涉嫌价格欺诈的违法行为进行立案查处。

经查明，当事人承包的水果销售区域中的4种水果使用“特价”标价牌，标注的特价分别为：红心火龙果特价17.6元每公斤；菲律宾香蕉特价11.16元每公斤；沃柑特价17.6元每公斤；牛奶枣特价19.6元每公斤。经查询超市商品销售系统中上述商品的实际销售记录，2021年10月1日至案发之日，上述4种水果的历史销售价格从未高于案发之日当事人标注的特价价格。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十四条第（四）项等规定，构成价格欺诈的违法行为。去年5月18日，该局对当事人违法行为处罚款10000元的行政处罚。

案例二

纸巾用品成菜品消费 餐饮公司涉嫌变相强制消费

去年1月18日，市市场监督管理局定海分局执法人员对定海某火锅店进行现场检查时发现，当事人经营场所就餐区餐桌上均摆有一盒纸巾，在餐桌上贴有点餐二维码。执法人员通过扫描二维码进入点餐小程序发现，在“下单须知”栏目中纸巾盒的选项，标价为2元/盒，在选择就餐人数后，程序自动将纸巾加入菜单，并将2元费用自动加入菜品总价内，且在程序中无法取消。该局当即对当事人涉嫌变相强制消费的违法行为进行立案查处。

经查明，2021年6月当事人使用新的电子点餐小程序，若消费者通过点餐程序支付餐费，无论是否使用纸巾均将被收取2元的纸巾费用。当事人的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第三款和《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第（四）项的规定，构成变相强制消费的违法行为。去年4月21日，该局对当事人违法行为作出警告并处罚款3000元的行政处罚。

案例三

物价上涨 “三包”承诺价格成“空头支票”

2020年9月，投诉人朱先生在定海某电器商场购买了价值4000元的“碧云泉”饮水机，购买时商家向朱先生承诺三包期限为10年，另外承诺饮水机中间一根滤芯更换价格为150元/次，旁边的两根更换价格为100元/次。2022年3月，朱先生想更换其中的两根滤芯跟商家协商，商家以物价上涨，成本费用增加等为由要加价更换，两根滤芯涨到270元/次，中间滤芯则直接涨到470元/次。朱先生不能接受商家“坐地起价”行为，于是拨打12345电话向区消保委投诉。

据被告方陈述滤芯是从宁波发货，且距离消费者朱先生购买时间已过去一年半多，各项成本费用有所提高，所以只能涨价。调解员认为，被告方在销售产品时对消费者的承诺是有兑现义务，不应将物价上涨成本提高作为单方面提价，改变服务承诺的理由。被告方应该继续履行服务承诺。经调解，消费者朱先生按照商家原先承诺的价格支付了250元的更换费用，被告方上门给朱先生更换了相应饮水机滤芯。

根据《中华人民共和国民法典》等规定，经营者与消费者之间产生买卖关系，经营者对消费者做出的服务承诺不管是书面的还是口头的都具有法律效力。区消保委提醒，消费者对于购买金额较大、服务时间较长的商品或服务时，应尽量签订相关的购销合同，明确载明服务时间、金额、范围等约定内容，以便在发生纠纷时可以更好维护自身合法权益。

案例四

“特价”不等同“处理品” 特价商品退货有保障

2022年2月21日，市民刘先生向定海市场监督管理局反映，刘先生的阿姨于当年1月份在定海城区某广场一家商店购买了一双标明为特价商品的鞋子。消费者购买后穿了10天左右，出现鞋底断裂情况。消费者随即联系商家，但商家以特价商品为由拒绝维修该鞋。协商未果后，消费者委托刘先生向定海市场监管部门投诉。

经过调解员调查认为，“特价”不能简单等同于“处理品”“残次品”，经营者不能以此为由

拒绝承担商品基本性能和质量保证责任。经过调解，被告店同意全额退还消费者的购鞋款99元，消费者表示接受。

什么是特价商品？据区消保委相关负责人介绍，商品“特价”的原因有很多，有的是因为反季节、合同到期或者销售者为了促销而对商品进行降价销售以吸引消费者，有的是因为断码、尾货或商品本身有瑕疵。前一类可以认为是“促销类特价商品”，后一类可以认为是“处理品”。对

于“处理品”的销售，应当在其产品上标明是“处理品”“次品”等字样。该案件中，商家既没对鞋子标注“处理品”，也没明确告知消费者鞋子存在哪些方面的瑕疵或者缺陷，那么“特价品”就完全能正常享受三包。此外，有些商家故意将“特价”与“处理”相混淆，以此规避“三包”责任，根据有关规定，对于“处理品”的销售，应当在其产品上标明是“处理品”“次品”或“等外品”等字样才行，不然就是属于以次充好的欺诈行为。

案例五

“张冠李戴”不将就 新国标电动自行车上路有保障

2022年4月，消费者崔女士在定海某车行购买了雅马哈新国标电动自行车，支付费用3150元。办事仔细的崔女士扫了车牌后面的二维码后发现，该车的电池信息与车辆信息不符，于是向商家进行沟通，店方则认为可能是电池换错的原因，就给崔女士的车辆更换了一组电池，但更换后的电池信息仍不能绑定到该电动自行车，崔女士于是拨打12345进行投诉。

经调查，该车行对销售车辆上牌时通过浙品码——通码牌合一APP输入相关信息后绑定车辆与电池信息才可上牌，店方分析造成崔女士信息不符的原因是工作人员操作失误，在安装相同电池时错换了崔女士的电池。要想纠正这个错误，只能由店方向厂方重新申请车架号（刻上新车架号），绑定有关信息及重新上牌。经协调，崔女士同意了店方的补救方案。

据了解，目前交警部门查验电动自行车时，将对电动自行车的品牌型号、车架号、电机号、颜色与合格证、来历证明进行信息比对，也对电动自行车进行拓号、称重等查验车辆。同时，电动自行车的经营者保证所销售的商品符合国家的相关规定，是最基本的义务。消费者在购买该商品后，无法正常使用的，经营者应当承担商品的更换或退货的责任。崔女士事后表示，通过自己的投诉，自己的车辆信息回归正常后，可以放心使用，也避免了今后在车辆使用过程中可能出现的没必要麻烦。

案例六

“反向抹零”触犯明码标价法律制度底线

去年，市民孙女士在定海某超市购买了一款标价为12.39元的食品，手机扫码收费显示12.4元，但小票显示为12.39元。收银员解释，此为收费系统设置原因。对此，孙女士向定海市场监管部门进行投诉。

接到投诉后，执法人员到该超市进行处理，并明确告知商家，“抹零”行为已经违反了相关的法律规定，当场超市方退还了“抹零”费用并向孙女士道歉，同时执法人员对该超市的违法行为进行了警告并责令改正。

孙女士的投诉并不是个案，去年定海市场监管部门已接到多起类似“反向抹零”消费投诉。据该部门相关负责人介绍，“抹零”本是一

种减少现金找零麻烦的便利行为，商家愿意把商品价格“零头”抹掉是让利于民的商业行为，但对商品价格“反向抹零”“四舍五入”价格之外加价有违消费者意愿，则是违法行为，消费者不应对此行为进行买单。

根据《价格违法行为行政处罚规定》相关规定：经营者违反明码标价规定，有“在标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用”等行为的，可责令改正，没收违法所得，可并处5000元以下的罚款。区消保委提醒，“反向抹零”行为触犯了明码标价法律制度的底线，应予以纠正，呼吁经营者们共同维护公平有序的消费环境。

案例七

诚信经营 反对不公平、不合理交易

去年8月，市民黄先生在定海某宠物会馆花费1800元购买了一只“拉布拉多”宠物犬，带回家后发现该宠物犬有拉稀现象，用药后并未好转。4天后，黄先生将该犬送到店内并说明情况，店主认为可在店内治疗观察。一星期后，该犬仍有拉稀现象，黄先生向店主提出退货要求但被拒绝。随后，黄先生将宠物犬送到宠物医院进行检查诊断，诊断结果为该宠物犬冠心呈阳性。再次与商家交涉，对方只肯退还一半的货款，于是黄先生向定海市场监管部门进行投诉。

经调查，店主出售的宠物犬多次拉稀已呈

病态，若作为一种商品已属“次品”，事先未说明是不可以当作“正品”销售的，理应对消费者提出的退货要求予以认可。最后经双方协商，商家最终退还了全部货款，对此黄先生表示接受。

根据《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，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。区消保委提醒，在购买宠物时，当商家和消费者在达成交易过程中存在无法发现疾病等情况，建议消费者在购买该类商品时，和商家签订宠物购买合同，在合同中明确宠物的品种、疾病、接种疫苗等情况，以便消费者更好维权。

