

市消协发布2017年十大消费维权典型案例

别墅成了“海景房” 开发商赔偿
干洗衣服串色 生产厂家标注有误

昨天上午,市放心创建办、市工商局、市消协召开“3·15”新闻通报会。据介绍,2017年扬州消协系统共办结消费者投诉1371件,挽回经济损失621.4万元。投诉前三的类型为服装鞋帽、预

付式消费、家用汽车。会上发布了扬州2017年消费维权十大典型案例,市消协相关负责人根据《合同法》和《消费者权益保护法》相关规定,进行了解读。



绘图 沈江江

其他案例

1.推介商品要防坑

去年10月27日,宝应县射阳湖镇44位老年人向消协投诉,称四川省红苹果科技有限责任公司在乡村流动宣传,向他们推销净水器,老年人要求退货遭到拒绝。宝应消协经过调解,最终达成协议:未使用的可以退货,赠品随之返还;已使用影响二次销售的,需承担商品折旧费;不退货的,商家补偿消费者700元。

2.送货最好签补充协议

去年4月,市民徐先生投诉称,在邗江耐尔建材经营部订购了一组劳卡

衣柜,协议中送货时间明确“电话通知”,但店家送货时间迟了几十天。徐先生要求店家赔偿。经调解,店方同意赔偿2000元并赠送价值1000元的抽屉。

3.网订酒店要看清条款

去年4月下旬,朱先生向市消协投诉,4月中旬通过携程网预订酒店,抵达成南后却被告知没有预订信息。后在订购回程机票时,再次与携程网产生纠纷。经过多次沟通,携程网同意就酒店无法入住问题,赔偿朱先生2000元。就机票问题,补偿500元。

4.保健品服用后无效果

去年2月,王老先生夫妇参加仪征市由江百货超市保健品柜台组织的展销活动,现场购买了4份保健品,服用近两月没有效果,要求退货遭到拒绝。经调解,超市同意全额退款。

5.电视购物遭遇退货难

去年8月底,市民乔先生来到市消协,称通过电视购物购买的一款红玛瑙项链和手链,行家看了说不值这个价钱,但对方不肯退货。消协工作人员联系上快递公司,要求公司帮助截留货款。最终,电视购物热线主动联系,退还了乔先生993元。

通讯员 周林 记者 姜伊然

案例1

别墅成“海景房”

房产公司被判赔偿损失

去年6月,宝应市民侯先生及其他9人反映,扬州赛尔达房地产开发有限公司开发交付的明日家小区的建筑设计不合理,排水系统有质量问题。一到雨季,别墅底层就渗漏,大面积浸水。他们多次与开发商和物业交涉,隐患一直没有消除。

宝应消协工作人员说,经调查,消费者反映的情况基本属实。一审、二审法院经审理后,判令侯先生支付所欠房款25万元及延期支付房款的违约金,开发商承担鉴定费2.5万元和赔偿侯先生损失134101.68元。

【提醒】市消协认为,房屋存在质量问题,导致侯先生不能正常使用,赛尔达房产理应承担侯先生相应损失。

案例2

干洗衣服出现串色

原是生产厂家标注有误

去年5月中旬,市民孙女士向市消协投诉,她在西城恒峰服饰干洗店干洗一件衣服,支付200元。取衣服时发现衣服串色,要求店家赔偿。干洗店拒绝了全额赔偿的诉求,但愿意与孙女士共同到消协处理。双方将衣服送权威鉴定机构鉴定,认定经营者洗涤方式无误,

系服装上的标识存在不规范的情况。最终,销售商同意更换服装。

【提醒】市消协认为,恒峰干洗依照衣服上的标识提供服务,造成了服装串色的后果,其因系生产者在服装上注明的洗涤方式有误,责任应由生产者承担。

案例3

健身会所“跑路”

张贴公告内容应属无效

2016年10月,顾先生等116位消费者向宝应县消费者协会投诉,要求康尔健身会所退还预付会籍费未消费的余额部分,并赔偿由此造成的损失。没想到,康尔健身会所突然关门停业,未退还预付卡余额。宝应法院判令康尔健身会所及其实际经营人解冬明向消费者退还剩余服务费。截至目前,116名投诉会员均

拿到了法院判决书,已向法院申请强制执行。

【提醒】市消协认为,健身会所单方解除服务合同,负有向消费者退还预付款的义务,其通过张贴公告免除自己退还预付款责任的行为,违反《消费者权益保护法》第26条之规定,该公告内容应属无效。

案例4

新电脑成“二手货”

侵害了消费者的知情权

市民王女士向仪征消协投诉,2017年7月在真州镇华信通信器材经营部购买了一台电脑,使用过程中键盘不灵敏,送售后维修发现,这台电脑的“三包”期从2017年5月开始计算。王女士遂找到华信器材,提出退货,遭店方负责人拒绝。消协工作人员约谈了华信

器材负责人,店方最终同意为王女士办理退款手续,退还货款9000元,并赔偿消费者15000元以示歉意。

【提醒】市消协认为,华信器材并未尽到提供真实信息的义务,侵害了王女士的知情权等合法权益,其行为存在欺诈的故意,消费者可要求增加赔偿。

案例5

机票行程被订反

旅行社承担违约责任

去年1月,钱先生夫妇与扬州市中国旅行社签订了一份团队境内旅游合同。出发当天,才得知对方将他们的机票往返方向订反了。钱先生只得现场购票两张。经消协调解,扬州中旅退还钱先生垫付的4280元购票款,并补偿

3500元以示歉意。

【提醒】《合同法》第112条规定“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失。”

市食药监局发布去年食品药品十大案例
网购治丙肝药品鉴定为假药
群众举报牵出2亿涉外假药案

外卖赠送的果汁是糖精兑的,卤菜和麻辣鹅里竟含罂粟成分,网上买来治丙肝的药品鉴定为假药……明天就是“3·15”了,昨天,市食药监局发布2017年度食品药品十大典型案例。其中,丙肝假药大案为近年来查获的国内最大

境外代购药品案,入选2017年度国家食药监总局优秀案例。

去年,全市共查处食品药品行政案件1137件。其中,食品、保健食品案件546件,药品案件509件,器械案件69件,化妆品案件13件。



在泰州发现的假药

最大代购药品案

群众举报牵出2亿假药大案

2016年4月1日,扬州食药监局接到群众举报,在互联网上买的索非布韦、达卡他韦等治疗丙肝的药品,怀疑是假药。经认定,这些药品确为假药。随后,该案被移交至扬州市公安局邗江分局侦办。调查发现,该案是一起有组织的涉外犯罪案件,犯罪网络巨大。该犯罪集团由境外人士组织,通过EMS直邮、国内发货、香港中转等方式,将用于治疗癌症、艾滋、丙肝的假药输送到国内,依托国内各大假药销售代理商,利用QQ、微信等网络销售途径销售假药,销售地涉及江苏、安徽、浙江等15个省市。

因为犯罪网络巨大,该案在公安部

统一指挥下开展收网行动。去年4月10日至5月19日,在北京、河北、广东、黑龙江、浙江、贵州等地警方协助下,专案组分两个阶段,开展集中收网行动,抓获销售假药犯罪嫌疑人20人,其中印度籍犯罪嫌疑人1人,捣毁假药生产销售窝点5处,查扣涉案药品1101盒(瓶),药粉1000余克。

市食药监局稽查处副处长李昕说,这起案件是近年来国内最大的境外代购药品案件,药监部门与公安部门密切配合,奔赴全国各地调查取证,历时一年,成功捣毁整个抗肿瘤假药犯罪网络,产业链被连根拔起。目前,该案一些后续工作还在进行中。

果汁添加糖精案

外卖赠送果汁用糖精钠勾兑

去年9月,邗江区市场监管局执法人员在对外卖食品网上监测检查中发现,一家网络订餐平台上袁某经营的餐饮店,订餐时免费提供自制饮料,但袁某并未取得自制饮品制售项目的经

营许可。执法人员上门检查,发现当事人在超出食品经营许可范围情况下,从事自制果汁饮料(非冷冻)制售。执法人员到现场查见的自制果汁饮料封存,经抽检发现,该批自制果汁饮料糖

精钠实测含量为0.067g/kg,按国家标准要求,果汁饮料中不得添加糖精钠这种复合甜味剂。

当事人表示,他经营的系统网络销售的微型餐饮店,自制果汁饮料为客人订餐时随餐赠送的。市场监管部门对当事人处以7万元行政处罚。

麻辣鹅加罂粟案

香料“龙虾粉”含罂粟成分

去年6月13日,宝应市场监管局得到一条线索,称宝应牛某加工经营的卤菜和麻辣鹅,添加了罂粟成分。经调查,牛某于去年1月31日,在南京江宁商贸城购买了香料“龙虾粉”6斤,每斤25元。回家后,她将这些“龙虾粉”用来制作卤菜和麻辣鹅,对外销售。

执法人员对这些麻辣鹅卤、麻辣油及原料“龙虾粉”,进行罂粟成分快速检测,检测结果呈阳性。现场采集了黄色粉末1袋、麻辣油1份、黑卤1份,送扬州大学司法鉴定所鉴定,样品经检测,均含罂粟成分。

牛某购买这些香料时,未查验供货者许可证件和产品合格证明。宝应市场监管局依据《江苏省食品小作坊和食品摊贩管理条例》,对牛某罚款3万元。

其他案例

- 藕粉用纯木薯淀粉生产案
 - 盖某涉嫌生产销售非法假药案
 - 蒋某涉嫌生产销售“三无”中药材案
 - 杨某涉嫌生产销售“性保健品”类假药案
 - 王某涉嫌非法经营回收药品案
 - 扬州康美生物技术有限公司无证经营保健食品案
 - 上海照元进出口有限公司涉嫌无证经营医疗器械案
- 通讯员 钱钊
记者 耿海龙 文/图