

守护消费安全 激发消费活力 市消保委营造安全放心公平消费环境



案例一

宠物医院黑狗伤人 消保委调解化纠纷

【案情简介】

2023年11月16日,刘女士将自家养的宠物猫送到某宠物医院洗澡。在接猫时,刘女士被店内收养的大黑狗咬伤手臂,该店马上派人送她就医,并垫付了当日的医疗费及车费。由于后续两次医疗费都由刘女士支付,她要求店家赔偿后续医疗费及受伤期间的误工费。

市消保委调查后认为,该宠物医院在经营的公共场所内饲养体型较大的遗弃犬只,且未对它采取必要的管束安全措施(佩戴嘴套或牵引狗绳、拴狗链等),从而损害了消费者的合法权益。

【处理结果】

经调解,双方达成协议,该店一次性赔付消费者医疗费、误工费、交通费,扣除此前已垫付的部分医疗费和交通费,余额当场付清。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条规定,经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。

商家在经营场所内饲养宠物时,应对宠物采取必要管束的安全措施,应尽到妥善管理和看护的义务,并对消费者尽到合理限度范围内的安全保障义务,尽量避免宠物伤人事件,给双方带来损失和麻烦。



案例二

餐饮店只提供收费餐具 涉嫌侵害消费者合法权益

【案情简介】

2023年9月29日,市消保委接到消费者投诉称:某餐饮店强制提供收费餐具。经工作人员现场检查,发现该店存在只向消费者提供收费餐具,不提供免费餐具的违法行为。

【处理结果】

市消保委要求涉事商家改进服务,提供免费餐具供消费者选择,并对收费餐具收费价格明码标价,同时退还消费者收费餐具的费用。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第九条、第十条规定,消费者享有知情权、自主选择权和公平交易权,有权自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务,有权拒绝经营者的强制交易行为。

使用集中消毒套装收费餐具的商家,应同时提供已洗净、消毒、符合安全卫生标准的免费餐具,供消费者自主选择,不能违背消费者的意愿,采取默认同意或者必点收费的方式搭售收费餐具或者附加其他不合理的条件。

餐具收费必须经消费者同意并明码标价,不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用,若消费者要求使用免费餐具,经营者必须提供。商家因价格违法行为致使消费者多付价款的,应当退还多付部分,造成损害的,应当依法承担赔偿责任。

广大消费者在就餐过程中,如遇商家违法收费导致合法权益受损,应勇敢说“不”,可向市消保委或市市场监管部门投诉举报。

一年一度的3·15消费者权益保护日如约而至,今年3·15的主题是“激发消费活力”。

切实保护消费者合法权益,助力消除消费痛点堵点难点,营造安全放心公平的消费环境,是推动消费持续扩大、激发消费活力、释放消费潜能的重要支撑。

过去一年,市消保委履职于行,有效推动“放心消费在永康”行动深化落实,全年共培育放心消费单位4395家,其中无理由退货承诺单位1144家,放心工厂1162家,放心消费商圈(乡村)8个,消费维权联络站37个,逐步健全部门联动协同治理机制,依法打击消费市场秩序违规违约行为,协力营造消费者“放心、安心”的消费环境,时刻关注消费发展新形势,发布消费提示、警示65条,并对各季度消费维权热点难点作分析报告,全方位、多维度维护消费者合法权益,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,并于去年荣获全国消费维权先进集体荣誉称号。

直面消费痛点难点 市消保委以案说法

2023年以来,市消保委全年处置各类消费投诉举报43963件,为消费者挽回经济损失1507.29万元。根据全年消费维权情况分析,产品质量、售后服务、虚假宣传三类问题,占据我市消费投诉前三位。

针对当前投诉维权的重点,市消保委将进一步畅通投诉受理渠道,加快投诉处理周期,提升维权效能,协同各委员单位,充分发挥社会共治平台作用,全力构建全社会共同参与消费维权治理的格局,打造一批我市本土特色“放心消费”行业企业,建设一批高质量“放心消费”商圈,落实“乡村放心消费”行动,为消费者创造更放心、更安心、更公平的消费环境,让消费者愿消费、敢消费,充分释放群众的消费活力。

市消保委从去年各类投诉中选取一些较为典型的消费维权案例,以此提醒广大经营者规范经营、诚信经营,同时也提醒广大消费者提高维护自身权益的意识和能力,携手共建诚实守信、绿色健康的消费市场环境。



融媒记者 王筠铮 通讯员 夏磊



案例三

超市收银员 动手 查看客包系侵权 商家向消费者赔礼道歉

【案情简介】

2023年4月9日,消费者王某向市消保委投诉称:其携带一个双肩包去我市某超市购物,该超市入口处未要求其封包,结账时被店员“动手”查包。消费者认为超市此举是违法行为,要求其道歉并改正。

经调查,商家提供了当时的监控视频,并对上述事情经过无异议。市消保委认为,此事责任在商家,店员无权“动手”检查客包。

【处理结果】

经调解,该超市对事发当日未提醒客人存包和结账时“动手”查看客包的店员进行批评教育及内部追责、整改,并给消费者赔礼道歉,最后取得了消费者的谅解。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十七条和《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第三十七条第二项规定,经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。经营者提供商品或者服务侵害消费者人身权益,给消费者造成精神损害的,应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉,并给予精神损害赔偿。

广大消费者在经营者提供商品或服务时,对侵害自身合法权益的行为,可以依法说“不”,必要时留存相关证据,向消保委投诉或报警维权。

商超等有存包要求的经营场所,应在入口醒目处放置存包标识,提醒消费者封包(或存包)。



案例四

干洗店洗坏高档衣 消保委助力获补偿

【案情简介】

2023年3月6日,消费者周女士向市消保委反映:她将一件由特殊材料制成、价值8700元的外套交给某干洗店清洗,取衣后发现外套已完全褪色,衣服失去了原有的变色功能,也失去了原有的价值。消费者认为,这是商家洗衣操作不当造成的,要求商家按衣服原价赔偿。

经调查核实,周女士外套的洗涤标签上已明显标注洗涤要求,商家承认未仔细查看洗衣标签,确为洗涤操作不当造成外套褪色。

【处理结果】

经协商调解,商家将衣服归还周女士所有,再给予周女士5800元补偿,双方达成和解。

【案例评析】

《浙江省洗染服务消费纠纷处理办法》第七条规定,洗染纠纷产生后,需分析产生原因,分清责任,如确属经营者造成的,应予以赔偿,如属衣物本身质量问题所致,经营者不予赔偿。《浙江省洗染服务消费纠纷处理办法》第九条第五点规定,赔偿计算方法:若市场上仍有同种衣物,经营者可购买同种衣物赔偿,并收取折旧费,折旧率25%/年。

广大消费者在送洗价格较昂贵的高档衣物时,可选择保价洗涤服务,并在取回衣物时现场检查所洗衣物的质量,留存好发票等证据,以便出现问题时及时维权。

经营者在承接消费者送洗的衣物时,应做到“四清”,即看清、问清、讲清、写清。对送洗衣物上的破损、缺件、修补过的部位等瑕疵以及洗涤后可能发生的后果,应事先向消费者声明,清洗价格昂贵的衣服时,应严格按照洗涤标签要求清洗,并在取货凭证上注明。