



□记者 俞怡至 通讯员 杨青

今天是“3·15国际消费者权益日”,主题是“守护安全 畅通消费”。本报选取了去年我区3起发生在消费领域的典型案例,以案说法,提醒消费者擦亮眼睛,警示经营者诚信经营。

案例

陈先生于去年春节前在我区某大酒店预定了年三十中、晚餐,并通过银行卡支付了押金3万元。后因疫情严重,陈先生与酒店协商退款未果,投诉至区市场监管分局投诉举报处置中心。

根据《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国突发事件应对法》以及国务院《突发公共卫生事件应急条例》规定和我市启动公共卫生事件一级响应的实际,区市场监管分局投诉举报处置中心认为,发生疫情属不可抗力,同时市新冠肺炎疫情防控领导小组已发布通告,禁止大型聚餐活动。

经调解,酒店方同意退回陈先生押金,但陈先生需承担150元银行卡刷卡扣点费用,陈先生表示接受。当日,陈先生收到酒店方退款共计29850元。



说法

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求,履行约定或者退回预付款。

本案例中,由于疫情的不可抗力,导致经营者不能按照约定提供就餐服务,消费者亦无法履行合约,因此订餐合约应予以解除。区市场监管分局提醒消费者,无论线上还是线下预订,要多了解酒店有关信息,了解酒店是否有明示消费条款,要事先约定好相关事项,以免造成不必要的损失。

涉疫餐饮退订纠纷案

守护安全 畅通消费

消费典型案例解析

变相强制消费者购买商品案

案例

去年12月,多位市民来电投诉,称位于沈家门某展销会中,有摊位假冒“展销会礼品领取处”,通过诱导、虚假宣传等方式,促使老年人高价购买净水器、养生水壶等商品。

区市场监管分局执法人员突击检查了该展销会,发现展销会摊主在销售净水器过程中,以会销形式、现场演示、赠送小礼品等方式,推销某品牌净水器,还故意夸大净水器功能,把净水器“吹嘘”成能治疗各种疾病,存在涉嫌夸大产品功效、虚构产品产地、编造传播虚假信息或者误导性信息进行虚假宣传等违法行为,违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关禁止性规定,依法对其立案调查。

执法人员当场要求当事人和主办方立即停业整改,开展自查自纠,妥善处理消费者投诉,并做好消费者要求的退货退款事宜。

说法

根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

显然,案例中的当事人违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》和《中华人民共和国



消费者权益保护法》的有关禁止性规定,侵犯了消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利,导致消费者的合法权益受到损害。

区市场监管分局提醒消费者,“会销式”消费存在诸多风险,一定要理性消费,谨防推销陷阱。购买商品一定要阅读产品说明书、查看产品合格证及保修卡等,向商家索要正规的收款票据,并妥善保存。不要被商家的虚假或引人误解的宣传糊弄,一旦发现合法权益受到侵害,要及时向有关部门投诉举报。

案例

去年6月,区市场监管分局执法人员对位于东港街道某餐馆进行检查,现场发现当事人张某涉嫌变相强制消费者购买商品的违法行为,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关禁止性规定,依法对其立案调查。

经查,当事人张某将盒装纸巾以2元/盒的售价,添加到某点餐软件内的“必选商品”品类下,向消费者销售,并不可被消费者自主删除。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》规定,执法人员对张某依法作出责令改正,并处罚款的行政处罚。

说法

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,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。

案例中,张某强制消费者购买盒装纸巾



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“经营者向消费者提供商品或者服务不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易”的禁止性规定,侵害了消费者权益。

区市场监管分局提醒广大消费者,在日常消费过程中,遇到类似违法行为,应及时拨打投诉举报电话12315,维护自身合法权益。

文明健康 有你有我 公益广告



请用文明
尺子丈量自己

中宣部宣教局 中国文明网