

【案例一】

5年前婚礼照出现在网上 婚庆公司被投诉侵犯肖像权

【案情简介】

林先生于2018年委托东港某婚庆公司举办婚礼。去年4月,他发现该公司未经其同意,在某网络平台使用其婚礼照作为宣传照片。联系商家要求撤下照片被拒后,寻求区消保委介入。经调解,婚庆公司下架相关照片,并向林先生表示歉意。

【案例点评】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条“经营者不得自行保留消费者的照片和底片”和《中华人民共和国民法典》第一千零一十九条“未经肖像权人同意,肖像作品权利人不得以发表、复制、发行、出租、展览等方式使用或者公开肖像权人的肖像”规定,该婚庆公司未经投诉人同意私自使用其婚礼照作为网页宣传照片,涉嫌侵犯投诉人肖像权,投诉人有权要求侵权人停止侵害、消除影响、赔礼道歉等。

区消保委提醒广大经营者,摄影师在拍摄作品尤其是涉及人物题材时,务必增强法律意识,注重肖像权问题,建议与被摄者就照片的使用进行约定,避免不必要的纠纷。

【案例二】

游乐园营业面积“缩水” 消费者投诉要求年卡退款

【案情简介】

2022年9月,洪女士在某商场游乐园为孩子办了年卡,并支付1299元。去年3月下旬,洪女士发现该游乐园经营面积从原来的90平方米缩减至28平方米,减少超过三分之二。商家解释为店铺装修升级,但在4月份装修结束、拆除围墙后,洪女士发现原游乐园场地变成了服装店。现有的游乐园营业面积跟洪女士付费时的面积存在显著差距,严重影响游玩体验,为此洪女士恳请相关部门介入,协助解决退款事宜。

【案例点评】

区消保委工作人员调查核实后,认为消费者付款的同时,相当于与商家之间建立了合约,履约还未结束,商家在没有告知消费者的情况下单方面缩减营业面积的行为属于违约。按照《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。最后经调解,游乐园同意在扣除已经消费的费用和办卡时赠送的部分礼品的价格,退还洪女士350元。

【案例三】

路边摊“送”学习机是套路 摊撤人空维权难

【案情简介】

去年5月,张女士反映,在某活动现场,商家先期通过免费发放纸巾、玩具等小礼品拉拢人气,并声称免费赠送智能学习机(儿童平板)。但在最后环节,商家以学习软件需要额外购买为由,向张女士收取了2600元/台的费用。张女士要求退款,遭到商家拒绝。

接诉后,区市场监管分局执法人员立即联系商家,但销售方负责人的电话处于关机状态,且活动现场也已撤柜。经多方努力依然无从查找,因此无法对这起投诉进行调解,只能建议张女士通过其他法律途径维护自己的权益。

【案例点评】

在这起投诉中,执法人员认为商家存在虚假宣传、诱骗消费嫌疑,但由于其流动摆摊时无人举报,增加了后续执法难度。区市场监管分局提醒,如遇到路边不明来路的流动摊贩,请务必保持警惕,并第一时间向相关部门进行举报,防止更多消费者利益受到侵害。同时,流动摊贩的售卖方式及地点流动性较大,且商品质量难以保障,售完后又容易跑路,导致消费者售后维权难。广大消费者要避免在路边流动摊贩处购买商品,不要贪图蝇头小利,警惕消费陷阱,防范经济损失。

【案例四】

餐馆菜单标价错误 商家多收5元被投诉

【案情简介】

去年5月,林女士在东港某餐厅用餐时,点了一份红烧仔排,菜单标价25元,买单时却支付了30元。林女士发现被多收5元后,向商家咨询原因,被告知其点的实际上是话梅仔排,价格为30元。随后,林女士注意到商家将菜单上红烧仔排价格从25元改成了30元,而菜品名称未改变,菜单上也无话梅仔排这一选项。这让林女士认为红烧仔排与话梅仔排实际是同一道菜品,商家的改价行为实则是为了“涨价”,为此林女士进行了投诉。

【案例点评】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。商家应当保证提供的商品或者服务信息真实、明码标价,不得作虚假宣传或者引入误解的宣传。在这起投诉中,商家菜单上的标价为25元,因其自身原因造成菜单标价错误,应当按照菜单标价收费。

区消保委提醒,市民在购买商品或者接受服务时,若发现质量、价格、计量等与实际不符情况,有权拒绝经营者的强制交易行为,并依法维护自身合法权益。

【案例五】

因羊奶口味不适要求退款被拒 调解后全额退款

【案情简介】

去年6月,刘女士在家遇到某乳业公司推销人员上门推销羊奶,便为家里的小孙子订购了一年的量,付款2200元。然而,送货上门后,孩子不适应羊奶口味,拒绝食用。刘女士向乳业公司提出退款申请,遭拒绝。于是,刘女士拨打了投诉热线,希望部门出面协调退款。经区消保委调解,商家同意全额退款2200元,刘女士表示满意。

【案例点评】

此案中,刘女士因为个人原因不能正常履约,属于违约行为。但商家在推销羊奶营养价值的同时,并未向消费者作出口感、禁忌之类的有效说明。根据《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。因此,商家应该承担部分责任。

区消保委提醒广大消费者,在购买商品或者服务时,应保持理性态度,多进行比较、鉴别和挑选,要更多关注商品和服务本身,以质量、品质和实用为先,不要被商家宣传营销上制造的消费噱头所迷惑,谨慎办理消费卡,避免落入“消费刺客”陷阱。

□通讯员 毛瑛瑛

记 者 缪珊珊

去年,区消保委和区

市场监管分局投诉举报

处置中心共受理消费者

各类投诉2610件,投诉

处置率100%,涉及争

议金额228.2万元,为

消费者挽回经济损失

104.99万元。在这些

消费投诉中,哪些案例

较为典型,需要引起消

费者注意?本期为您解

答。

十大消费维权典型案例

你中招过吗?

【案例七】

商家涉嫌消费欺诈 “假一赔十”

【案情简介】

去年4月7日,陈先生在沈家门某商店花费900元购买了一支ipad绘画笔。细心的他通过与苹果官网比对后发现,该笔的logo、外包装字体以及排版均与官网图片存在差异。陈先生怀疑所购苹果绘画笔是假货,向商家提出质疑。但商家坚称所售产品为正品,并承诺“假一赔十”。陈先生对此进行了录音。

随后,陈先生前往宁波苹果官网直营店进行咨询,店员告知该笔系假货,又将绘画笔寄送至苹果公司进行鉴定。最终陈先生收到“苹果电脑贸易上海有限公司”出具的鉴定报告,报告明确该笔系非授权改装产品。基于此,陈先生拨打投诉电话,要求协调商家按“假一赔十”进行赔偿处理。

【案例点评】

区市场监管分局执法人员认为,消费者享有知悉其购买、使用的商品真实情况的权利,商家在明知绘画笔不具备商品应当具备的使用性能,但在出售时未作说明,涉嫌欺诈。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失”和第十六条“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务”规定,商家应当按照约定十倍赔偿陈先生。最后经调解,该商家同意补偿陈先生10000元。

【案例八】

未成年人消费超过购买能力 商家不能接单

【案情简介】

去年8月22日,章女士向区消保委投诉,称在其不知情的情况下,她12岁的儿子擅自在东港某手机维修店,支付260元现金购买了一部二手手机。章女士认为孩子系未成年人,尚未具备消费识别能力,商家不应向其出售手机,因此与商家沟通退款。然而,该店销售人员虽承认手机系该店所售,但认为这是一笔自愿交易,无人强迫,故不同意退货退款。

双方协商不下,章女士向区消保委投诉寻求帮助。

【案例点评】

根据《中华人民共和国民法典》第十九条规定“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认”,鉴于此,区消保委工作人员认为,在这起纠纷中,12岁的孩子属于限制民事行为能力人,其购买手机行为需要监护人同意或者追认才能确认其消费行为有效。店方在未征得家长同意的前提下,向未成年人销售手机,显然不合适,家长有权要求商家全额退款。

区消保委提醒广大监护人和经营者,作为未成年人的监护人,在孩子擅自购买超出其支付能力的商品时,除了向商家追究责任,更应科学合理地引导孩子树立正确的消费观。经营者在销售商品或提供服务时,应认真审视购买人的消费行为是否与其年龄、智力水平相适应,这样既能尽到社会责任,又能有效避免不必要的消费纠纷。

【案例九】

商场地面奶茶撒漏 顾客滑倒摔伤获赔

【案情简介】

去年8月,江女士在东港某商场二楼至一楼的扶梯拐角处,因抱着孩子未注意到地面上撒漏的奶茶导致滑倒摔伤。江女士住院治疗一周,花去医药费、护理费等6300元。出院后,江女士认为自己摔伤主要是由于商家未及时清扫地面上的奶茶,同时现场也未放置警示牌,商家对自己的受伤要负责任。而商家承认自己在经营过程中的过失,愿意对江女士进行适当补偿,但双方就赔偿金额发生分歧,要求部门介入协调。

经区市场监管分局工作人员调解,商家同意赔偿江女士医药费、护理费等6300元,并额外补偿3000元,总计赔偿9300元。

【案例点评】

根据《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第九条:宾馆、商场、餐馆、银行、客运场站、影剧院、游泳池、洗浴室、健身房、游乐园、风景区等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务,为消费者提供安全的消费环境,保证其经营场地、服务设施、店堂装潢、商品陈列、网络环境等符合保障人身、财产安全的要求;可能对危及消费者人身、财产安全的场所和设施,经营者应当以显著的方式设置安全使用说明、警示标识,并采取必要的安全防护措施。

这场纠纷中,商场未对消费者尽到安全保障义务,也未对可能危及消费者人身安全的场所设置警示标识,应承担主要责任。

【案例十】

超市里买到过期食品 消费者投诉退一赔五

【案情简介】

去年9月,汪先生来访反映,称其在东港某超市购买了7盒标价为69.9元/盒的麻辣十三香小龙虾香肠,共计消费489.3元。将商品带回家后,他发现上述麻辣十三香小龙虾香肠均已超过保质期。对此,汪先生要求部门协调退一赔十。

【案例点评】

根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条规定:生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。区市场监管分局工作人员介入调查后,该超市解释,这款香肠通常存放在冷冻柜内,由于管理疏漏导致过期商品仍在销售,但他们并非故意出售过期食品。根据相关规定,十倍赔偿是在商家“经营明知不符合食品安全标准的食品”的情况下才可作出的处理。经调解,双方各退一步后达成“退一赔五”协议。