

一批消费维权典型案例曝光

涉及假药制售、购房抵押、教育培训多个领域

□记者 李倩 陶秋凤

3月14日,市市场监督管理局召开“3·15”国际消费者权益日新闻发布会。发布会上,通报了2021年度朱某娟销售假冒香水案等10个执法案例和消费者陈某因定金超额被调解退还等10个维权案例。涉及假药制售、购房抵押、教育培训多个领域,这些案例与市民的生活息息相关。

据了解,去年我市培育229家市级放心消费先进示范单位,评选出20家特色夜市街区,73家单位上榜全省放心消费创建荣誉单位,数量连续2年居全省第一。全市已有7643家企业作出线下七天无理由退货承诺,累计退货13000余件,退货金额1100余万元,得到广大消费者“点赞”。全市科学消费、合理消费、健康消费、文明消费的浓烈氛围正在逐步形成。

销售假冒香水被处罚28万元

2021年5月20日,盐都区市场监管局接到群众举报,现场查获了朱某娟在吾悦广场一楼中庭设立的一处销售假冒香水的窝点,当场查扣GUCCI(古驰)等9个品牌31个规格标称进口的香水70盒。包装上标签均为外文,无中文标签,无进口化妆品备案号,案值51184元。其中案涉的4类香水经商标权利人鉴定为假冒注册商标的产品,另案涉5类香水均为非标示经销商进口。同时当事人从事化妆品经营未建立并执行进货查验制度,未能提供案涉香水购进票据。

市消协秘书长徐文龙点评此案认为,依据《中华人民共和国商标法》及《化妆品监督管理条例》规定,市场监管部门对销售侵犯注册商标专用权商品行为作出了没收侵权商品,并处罚款175000元;对销售标签不符合规定化妆品行为,处以罚款105000元的行政处罚,两项合计处罚280000元。

定金超额缴纳调解退还3千元

2021年11月,消费者陈先生在大丰区某建材商店预定了10000元建筑材料,同时缴纳了5000元的定金。后来因为家里情况有变,不能如期建房,不想购买原预定的建筑材料了。结果就定金退还的问题,与建材商店交涉后发生了争执。

经营者认为,由于消费者个人原因不能按合同约定履行,“交纳的5000元定金当然不能退,这是大家都明白的道理。”

记者了解到,大丰区消协在接到陈先生的投诉后,立即与经营者



图为新闻发布会现场。单丹 龚骏 摄

取得联系,核了解情况。消协工作人员向双方宣传了相关法律规定,定金是保证合同双方当事人按照合同履行的保证,但是,因为消费者缴纳的定金远远超出了法律规定的限额,按照法律规定超出部分不能作为定金,只能作为预付款,该预付款应当返还。

《中华人民共和国民法典》第五百八十六条规定:“当事人可以约定一方方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。定金的数额由当事人约定;但是,不得超过主合同标的额的百分之二十,超过部分不产生定金的效力。”也就是说,如果定金金额超过了主合同标的额的20%,超过的部分不能算定金。一旦发生违约,超过的部分仍然要返还或者不作为双倍返还的基数。

陈先生主合同标的额为10000元,定金最高不得超出2000元,而他缴纳了5000元,其中只有2000元可以作为定金,剩余3000元应当返还。经过消协工作人员的解释、沟通、协调,经营者同意退还给陈先生3000元。

网购遭悔约调解促履行

2021年11月2日,沈阳市消费者胡某通过网络投诉,称其双十一期间在天猫店家(射阳县某乐器贸易有限公司)下单并付款18781元购买电钢琴一台。结果付款后,该天猫店家工作人员联系消费者胡某,以价格太低为由提出需要消费者另补差价,否则拒绝发货。双方自行沟通多次未果。胡某要求商家如约发货,或根据购买商品的价款进行三倍赔偿。

射阳县消费者协会海通分会受理投诉后,立即与该公司负责人联系,了解相关情况。公司负责人解释,因双十一期间打折活动计算错误,导致实际网上销售价格低于成本价,属亏本销售,于

是跟消费者协商能否补一点差价。但消费者认为自己是根据天猫店家网上的价格下的订单,并按时付款,该天猫店家就应该履行约定,按时发货,不愿意承担额外的费用。

经分会工作人员多次与双方联系沟通,最终双方协商一致,按原来标价发货,不收取额外的费用,投诉人对处理结果表示满意。

记者从市消协了解到,根据《中华人民共和国民法典》第四百七十二条款规定:要约是希望与他人订立合同的意思表示,该意思表示应当符合下列条件:(一)内容具体确定;(二)表明经受要约人承诺,要约人即受该意思表示约束。第四百八十三条规定:承诺生效时合同成立,但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。

“这是一起涉及合同效力问题的消费纠纷案例。”徐文龙说,射阳县某乐器贸易有限公司在天猫商城对自己出售商品的名称、品牌、型号、价格等作出了明确的要约,消费者对经营者要约的事项进行了确认,作出了承诺并按照要约的价格给付了货款,此时合同已经成立,消费者已经履行了自己的义务,经营者理应按照约定履行自己的承诺。

新闻速递

“3·15”国际消费者权益日来临 我市举办新闻发布会

3月14日,我市举办以“共促消费公平”为主题的“3·15”国际消费者权益日新闻发布会。本次发布会由市市场监管局联合市中级人民法院、市检察院在市政府新闻发布厅召开。市市场监管局局长、党组书记顾硕,副局长、党组成员孟令永、王德祥,市中级人民法院副院长、书记记陈国华,市人民检察院副检察长、党组成员李勤出席发布会,市市场监管局副局长、党组成员、新闻发言人陈德美主持发布会。

会上,顾硕发布了2021年度全市消费者权益保护、消费环境建设工作情况及2022年消费者权益保护工作安排。陈国华发布了2021年度全市法院消费者权益保护审判工作情况和2021年度消费者权益保护十大典型案例,李勤发布了2021年度消费者权益保护公益诉讼情况和典型案例,孟令永发布了2021年十大执法和维权案例。

2021年,全市市场监管系统扎实开展“满意消费长三角”专项行动,深化全域放心消费创建,大力营造和维护公平竞争、安全放心的市场环境,全市消费环境安全度、诚信度、满意度持续提升。通过开展放心消费创建活动,持续净化消费环境,推动“线下购物无理由退货”工作,加大消费者权益保护力度,强化消费领域执法监管,严厉打击侵犯消费者权益行为,创新消费纠纷多元化调处模式,进一步提升消费维权效能。组织“探索建立多元共治的消费纠纷化解机制”工作试点,建立12315、110消费维权协作机制,在全市热门旅游景区成立消费维权服务站,强化对新型消费业态的消费引领。12315中心全年受理咨询投诉举报66860件,为消费者挽回经济损失1257万元。

2022年,市场监管部门将围绕“共促消费公平”年主题,扎实开展各项消费维权活动,举办长三角中心城市消费环境创建高端论坛,探索实施满意消费领跑区建设,擦亮盐城消费品牌“金名片”。高标准开展第三届盐城“伴手礼”评选活动,年内至少培育2家“长三角伴手礼”、5家省级放心消费美丽乡村、20家省级放心消费荣誉单位、60家省级放心消费示范企业、示范商圈和示范街区。同时开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动。全面深入排查食品生产领域、连锁销售、餐饮企业、网络订餐、生鲜配送、校园食品安全和乳制品、白酒等方面的风险隐患,维护食品安全“全域全年”稳定,做好重大活动食品安全保障,以实际行动迎接党的二十大胜利召开。实施线下实体店七天无理由退货工程,主动建立案件线索分析与执法稽查的工作闭环制度,扎实推进“诉转案”,切实解决好群众身边的“关键小事”。2022年力争12315效能评价指标进入全省前3名、消费满意度测评进入全国100个城市前10名。

会上,发布人现场回答了记者就我市停车收费市场现状及监管、购买保健食品的误区和注意事项、网络投诉及维权等提问。省级媒体驻盐机构和市级媒体共16家单位与会。 记者 陆荣春

盐城市场监管

[微信公众平台]

走进3·15
消协在行动

请用智能手机扫码阅读