

编者按:随着经济不断发展,居民生活水平不断提高,消费领域各产业呈现出蓬勃发展的态势,为广大消费者提供了多样化、个性化的服务和选择。伴随着每天发生的消费活动,消费者权益每天都需关注,需要保护。  
为进一步增强消费者的权利意识,更好地保护消费者的合法权益,引导消费者树立正确的消费观、维权观,本报特推出3·15特别策划,曝光2018年发生在我省消费领域和市场监管部门在工作中查处的各种违法经营、侵害消费者合法权益的违法行为,以期引导消费者依法维权,在全社会营造知法、懂法、守法、用法的良好社会风尚。

# 我省2018年消费维权十大典型案例

□ 本报记者 刘波

2018年,我省各级消协组织共受理消费者投诉13453件,解决11549件,投诉解决率达到85.85%。  
3月13日,省消协公布了2018年各级消协组织处理的十大投诉调解典型案例。



## 案例一 外出旅游意外摔伤 厘清责任获得赔偿

卢先生于2017年9月报名参加保定市中国旅行社(简称保定中旅)组织的湖北恩施七日游,旅行过程中在湖北清江景区因厕所地面湿滑摔伤,确诊为腰椎压缩性骨折。事故发生后,亲属将其接回保定手术治疗,9月27日出院后一直在家理疗康复,后被鉴定为十级伤残。卢先生就赔偿问题与保定中旅多次沟通未果,遂向保定市

消协投诉,要求保定中旅当面道歉并予以赔偿。  
保定市消协与多方多次沟通协商,最终各方达成一致意见,由恩施清江大峡谷旅游发展公司、湖北峡州国际旅行社分公司一次性赔偿卢先生5万元,保定中旅赔偿卢先生损失2404元,保险公司赔偿卢先生人身伤害保险金1万元。

## 案例二 新买农机屡出故障 厂家最终予以更换

大名县王村乡几名农民在当地某农机公司以每台18万元的价格购买了两台河南某公司生产的玉米收获机,在使用过程中多次出现机械故障,致使在玉米收获季节无法正常作业。消费者认为该收获机设计上存在缺陷要求退机

未果,于2018年1月到大名县消费者协会投诉。  
大名县消协经过多次调解,终于使生产者、经销商与消费者达成协议。厂家为消费者更换另一技术成熟型玉米收获机,差价6万元由经销商一次性退还消费者。

## 案例三 未成年人巨额打赏主播 两地消协调解全额退款

秦皇岛市11岁的张某用手机玩游戏,按照指定步骤注册了看视频的账号。2018年5月2日,张某父母偶然发现银行卡里少了上万元,通过查看交易记录,发现少的钱是通过支付宝和微信,分37次转账到了一家名为火

山小视频、北京微播视界技术有限公司的账号上,总金额34672元。原来,张某并不知道点赞、打赏是要花钱的。  
经秦皇岛市消协和北京市海淀区消协共同调解,涉案公司同意退还消费者点赞、打赏款34672元。

## 案例四 汽车频繁出现同一故障 依规延长包修免费维修

消费者谷某于2014年12月购买大众迈腾B7一辆,后因同一故障分别于2016年4月、2017年4月及12月换过三个传感器,2018年3月8日又因同样故障到定州4S店检查,经检测,仪表出现多个故障灯报警故障。此时该车已出质保期两个多月,4S店要求车主谷某自费维修更换。谷某认为该车在三包期内曾三次出现同

样故障,每次都是更换传感器后时间不长故障重现,是由于质量问题在三包期内没有解决,故要求4S店免费维修。  
定州市消协接到投诉后与汽车厂家沟通。生产厂家表示,三包期内可在本品牌任意4S店维修,并同意由定州4S店为谷某免费维修车辆,问题得以妥善解决。

## 案例五 免费却变付费 承诺必须履行

2018年国庆假期期间,沧州市圣一玛瑜伽健身中心在其微信朋友圈发布信息,称在该中心“支付199元,挑战10次瑜伽锻炼,挑战成功后,可免费领取价值3980元瑜伽年卡一张”,参与者将此信息转发200个微信好友才可以参与活动。收到此消息的消费者390余人参与并成功获得领

取价值3980元免费瑜伽卡,但领取年卡时却被告知需额外再交纳999元。消费者遂向消费者协会投诉。  
沧州市运河区消费者协会经过一个多月的调解,健身中心与390余人达成协议,按照原来承诺提供一年内免费进行瑜伽锻炼的服务,案件得到解决。

## 案例六 单方规定“靓号费” 依法取消并赔偿

唐山市的杜先生于2016年12月底在某通信公司办理了话费套餐业务,双方签订了协议,约定杜先生执行每月136元的包月套餐,协议期三年。从2017年11月开始,杜先生发现每月的交费金额变成了150元。该公司的客服人员答复说多收取的14元叫作“靓号费”,是公司规定

的,必须收取。杜先生认为该项收费不合理,遂投诉至唐山市消费者协会。  
消协工作人员接到投诉后进行了多次调解,通信公司表示收取“靓号费”行为确实不当,最终退还了多收的话费。

## 案例七 温泉洗浴被扎伤 消费者依法获赔

2018年2月,消费者张某在安新某温泉度假村荷叶池被保温杯碎片玻璃扎伤脚心,前往县医院进行治疗,并于第二天回保定进行破伤风注射和后续治疗。度假村提出医药费报销、其他费用赔偿上限不超过2000元的解决方法。消费者未同意,向消协投诉,要求温泉度假村赔偿医

药费、误工费、交通费、护理费等费用。  
接投诉后,安新县消费者协会进行了多次调解,最终双方达成协议,被投诉人向投诉人道歉,一次性赔偿投诉人各项经济损失共7000元。投诉人不再追究被投诉人其他责任。

## 案例八 未保值快递物品丢失 仅赔三倍邮资无依据

2018年5月,辛集市的张女士在某快递公司寄出一个包裹。大半个月过去了,收件人却迟迟未收到,查询后得知该包裹已遗失。快递公司告知张女士,包裹遗失的赔偿标准仅是3倍的邮费。张女士要求快递公司按丢失物品的实际价值赔偿800元,被对方拒绝。张女士向辛集市

消费者协会寻求帮助。  
消费者协会认为快递公司不属于邮政企业,不适用《中华人民共和国邮政法》关于邮政普遍服务赔偿限额的规定。经过多次协调,该快递公司向张女士一次性补偿800元。

## 案例九 协议未说精装修 强制交易无效力

2018年8月,消费者在承德双滦区某房地产公司订购房屋一套,根据合同要求,交纳定金5万元。当消费者交纳房屋首付款54万元时,该公司又让消费者签订委托第三方装修的确认书,并且要另外交纳装修款25万元。因在购房协议里没有关于装修费用等条款事项,消费者表示拒绝,并要求经营者

全额退还已交的定金。经营者却称,购房协议已签,必须限期交齐首付款和精装修款,否则定金5万元不退。双方协商未果,消费者向双滦区消费者协会投诉。  
经消协调解,该公司负责人当面向消费者表示歉意,并退还消费者定金5万元。

## 案例十 网上预定无故取消 消协调解继续履行

消费者刘女士于2018年9月25日在承德双桥某酒店的微信公众号上订购了国庆假期的客房。9月29日,公众号未经刘女士同意,单方面取消了订单,称之前房价太低,要涨价。刘女士要求

酒店按原来价格提供服务未能如愿,投诉到双桥区消费者协会。  
在消协工作人员协调下,酒店方同意按照之前的订单价格,安排刘女士入住酒店并提供相应服务。

## 2018年我省市场监管典型案例

□ 本报记者 刘波

2018年,我省各级市场监督管理部门加强市场监管,着力守护食品药品安全底线,提升产品质量工作总体水平,维护公正诚信市场秩序,打造放心安全消费环境。3月13日,省市场监督管理局发布了2018年全省市场监管典型案例。

### 邯郸王某无证无照销售保健食品案

邯郸市丛台区市场监督管理局和丛台区公安分局食药大队联合对辖区写字楼进行排查时,发现王某涉嫌在未取得营业执照的情况下,雇用多名员工,假冒“中国中老年保健协会”“福康唐”等名称,利用网络电话,向中老年人推销伪劣保健品。这些伪劣保健品涉及130个品种,已购买此类产品的中老年人达5000余人次,销售金额达144万余元。

### 石家庄市裕华区某食品店虚假宣传案

市场监管执法人员在日常检查时发现,石家庄市裕华区某食品店以组织会议形式,向消费者宣传其经营的保健食品具有提高人体免疫力和防治疾病的功效,并采用赠送礼品、组织免费短途旅游等方式,以达到销售产品的目的。执法人员依据《中华人民共和国反不正当竞争法》规定,对当事人作出罚款22万元的行政处罚。

### 承德市某美容店预付款消费侵权案

李女士腿疼多年,饱受病痛折磨。2017年11月,承德市双桥某美容店推销员便主动游说,声称能治腿病,李女士分多次陆续预付12万元按摩费买卡。10个月过去了,腿疼病无好转,李女士要求退款,店方不退。2018年10月22日,在承德市市场监督管理局主持下,双方签订退款协议,美容店退给李女士6.5万元。

### 天津某科技有限公司廊坊分公司和三河市某科技有限公司未对入网食品经营者审查许可案

2018年5月22日,三河市工商和食品药品监督管理局接到三河市检察院检察建议书,称“饿了么”“美团”外卖网络餐饮入网经营的商家中,普遍存在商家店铺未按规定在其经营活动主页面公示《食品经营许可证》等情形。执法人员立即对该信息进行进一步核实,发现两家外卖网络餐饮平台天津某科技有限公司廊坊分公司和三河市某科技有限公司共涉及问题商户27家。执法人员分别约谈了两家外卖网络餐饮平台相关负责人,责令两家公司立即整改,对于入网食品经营者无《食品经营许可证》的立即停止提供网络交易平台服务;分别对两家外卖网络餐饮平台给予警告并处罚款10万元的行政处罚。

### 某媒体发布违法房地产广告案

2018年1月,邢台市工商局在对广告主某房地产公司发布违法广告行为处罚结案后,对广告经营者邢台市某媒体另案调查,发现其“送高达6万元家私”广告内容,未明示赠送商品的品种、规格、数量、期限及方式;对房源信息的面积进行宣传时,未表明是建筑面积还是套内建筑面积,属于发布违法广告的行为。邢台市工商局依法对该媒体作出罚款22.32万元的行政处罚。

### 某房地产公司违反有奖销售规定案

2018年9月,某房地产公司在其开发的楼盘售楼部开展“抢铺抽大奖宝马开回家”有奖销售活动。奖项设置有宝马3系轿车一辆,价值218300元,大众轿车两辆,每辆价值58900元等等,属于最高奖金超过五万元的抽奖式有奖销售违法行为。邢台市工商局依法对该房地产公司作出罚款25万元的行政处罚。

### 河北松灵生物科技有限公司网络传销和夸大产品功效虚假宣传案

河北松灵生物科技有限公司在河北、山东、天津等五省市以欺诈行为从事传销活动。该传销组织共注册会员编号20538个,会员支付金额达到1271万余元。石家庄市裕华区市场监管局依法没收该公司违法所得并处以罚款3765万余元,涉嫌刑事犯罪部分依法移送公安机关。

### 宁晋县某医院收受商业贿赂案

宁晋县某医院与某医疗设备有限公司口头约定,某医疗设备有限公司将某医院准备以2.5万元的价格购买的胶片打印机赠送给该医院,但要求其4年内不得使用其他公司的胶片。该医院这种行为属于购买商品时收受商业贿赂的违法行为。宁晋县市场监管局依法对该医院作出罚款7万元的行政处罚。

