

为消费者挽回损失8000余万

厦门2022年消费投诉热点出炉,十大消费维权典型案例发布

晨报记者 彭怡郡
通讯员 林伟武 杨美仙 陈雪松

诚信文明守法经营,持续提振消费信心。厦门市消费者权益保护委员会和厦门市市场监督管理局始终聚焦消费投诉重点、难点和热点,坚持源头治理,全市消费者满意度不断提升,在全国百城消费者满意度测评中连续三年居全国前列。

今天是“3·15”国际消费者权益日,厦门市市场监督管理局、厦门市消费者权益保护委员会联合在五一广场举办“3·15”活动。现场将表彰通报2022年十大维权人物、维权网站、维权ODR企业,发布2022年度十大维权案例。

去年挽回损失8000余万

2022年1月1日至12月31日,厦门市市场监督管理局12315热线共登记各类信息41.92万件,其中咨询24.23万件、投诉12.2万件、举报5.48万件。

在各类投诉中,商品类投诉7.02万件、服务类投诉5.17万件。商品类投诉中,服装鞋帽类、食品类、计算机类、家居类、交通工具类这五类投诉,位居前列。服务类投诉中,餐饮住宿类、文化娱乐类、美容美发洗浴类、教育培训类、互联网服务类这五类投诉,位居前列。卫生保健类也成为举报中的热点问题。美容、口腔诊疗机构违规宣传产品功效、承诺效果与实际不符等,是消费者最为关心的。

厦门市市场监督管理局持续向消费乱象“亮剑”,带动整体消费环境净化提升,去年共为消费者挽回经济损失8000余万元。

多元化系统调解消费纠纷

传统的消费纠纷调解需要市场监管部门介入,商家、消费者、调解员三方见面或电话调解,调解成本较高。随着网购日益发展,越来越多的消费者希望通过线上方式与企业协商解决纠纷,实现“一次也不用跑”。

为此,厦门市场监管部门不断完善线上消费纠纷解决机制,积极将重点领域、重点企业引入ODR(在线纠纷解决)机制。同时,监管部门对企业进行点对点的指导帮扶,对企业线上消费纠纷处理情况进行定期回访,提高线上消费纠纷处置效率。目前,全市已有149家ODR企业,通过ODR机制处理投诉25000多件,占投诉处理量的20.7%,化解率位居全省第一。

此外,市场监管部门在重点商圈、景区、超市等设置了多个12315维权网点,让消费调解进一步前移。在市场监管部门指导下,不少维权网点设立了“首办制、首问责任制、先行赔付机制”等多项调解机制,以实际行动努力树立企业诚信经营形象。

厦门市2022年度消费领域榜单

十佳消费维权网站

华强方特(厦门)文化科技有限公司
厦门喜盈门经营管理有限公司
上海红星美凯龙品牌管理有限公司厦门湖里分公司
厦门永辉民生超市有限公司集美杏滨万科店
厦门润瑞商业有限公司
厦门市中闽百汇商业有限公司
厦门市天地资产管理咨询有限公司
厦门市鸿润福企业管理有限公司
厦门永辉民生超市有限公司禹洲店
厦门市人人乐商业有限公司翔安购物广场

十佳消费维权人物

周丹蓉(思明区市场监督管理局中华市场监督管理所)
章继荣(思明区市场监督管理局莲前市场监督管理所)
白胜(湖里区市场监督管理局)
官友金(湖里区市场监督管理局禾山市场监督管理所)
吴志斌(集美区市场监督管理局灌口市场监督管理所)
林毅菁(海沧区市场监督管理局)
洪伯钦(同安区市场监督管理局)
林小丽(翔安区市场监督管理局)
韩玉玲(厦门市市场监督管理局消费者权益保护处)
万莉(厦门市市场监督管理局计量处)

十佳ODR(在线纠纷解决)企业

戴尔(中国)有限公司
安井食品集团股份有限公司
厦门见福便利店商贸有限公司
九牧厨卫(厦门)有限公司
后古电子商务(厦门)有限公司
厦门吉家物业管理有限公司
厦门市盈众汽车销售有限公司
厦门集美三李城万达广场商业管理有限公司
厦门京东东和贸易有限公司
厦门锦宝汽车销售服务有限公司

十大消费维权典型案例

案例一:虚假宣传保健品误导购买案
案例二:龙虾掉包案
案例三:销售不符合国家强制标准电动自行车蓄电池案
案例四:游客遭遇旅行社“一日游”套路案
案例五:单方面变更活动规则侵害消费者权益案
案例六:篡改三文鱼生产加工日期侵害消费者权益案
案例七:珠宝店隐瞒商品质量信息误导消费者案
案例八:纸尿裤七日无理由退货案
案例九:医疗美容致脸部创伤纠纷案
案例十:出租车司机故意绕道侵害消费者权益案

让我们通过一些消费典型案例,了解更多消费者权益保护及消费维权知识吧!

案例1 纸尿裤七日无理由退货案

2022年3月23日,消费者张某花270元在某网购平台购买了婴儿纸尿裤,实际到货两箱,每箱两袋。因在使用中发现漏尿问题,张某申请七天无理由退货,此时另一箱内两袋纸尿裤尚未拆封。然而,商家表示,纸箱已拆开,不能退货。张某认为不合理,投诉至12315投诉举报中心。

同安区市场监督管理局投诉台受理了投诉。消费者张某表示,他只拆封了一箱,另一箱仅拆开了运输外包装的纸箱,甚至连纸箱都还未扔掉,不影响二次销售,要求退货。经工作人员调解,商家同意退货退款。

■律师点评:

福建天衡联合律师事务所律师陈珂表示,在本案中,消费者发现纸尿裤存在漏尿问题,主张无条件退货。而且,消费者退货的纸尿裤,只是拆封了用于运输的包装纸箱,并未拆封纸尿裤的包装袋,不影响二次销售,商家拒绝退货没有依据。

《消费者权益保护法》第二十五条规定,一方面七天无条件退货的商品不属于定做的、鲜活易腐的等不宜退货的商品,另一方面,消费者退货的商品应完好。对消费者而言,无条件退货并非真正的“无条件”,应依法行使后悔权。对商家而言,亦应严格履行法律规定或约定义务,共同打造良好的网购环境。

案例2 医疗美容致脸部创伤纠纷案

苏某与集美区某美容专柜就祛斑美容服务签订协议。店员(持有美容师职业资格证书)采用牙签沾“XX祛斑液”药水点涂面部斑痕的方法进行祛斑,术后苏某面部出现肿、痛、痒的症状。苏某向该专柜反馈后,又在该专柜购买了一系列修复产品并接受修复护理。因持续未见好转,苏某遂至医院多次就诊。双方因此发生纠纷,苏某因此起诉至法院。在诉讼过程中,经法院委托鉴定,苏某构成九级伤残。

集美区法院经审理认为,美容专柜的经营范围为非医疗性美容,不具备从事医疗美容的资质条件。其采用具有侵入性的医学技术方法对苏某进行治疗,造成苏某面部创伤,其服务与苏某伤残的后果具有直接因果关系,应承担70%的责任。然而,由于苏某在接受祛斑治疗前已存在面部潮红问题,未如实告知自身情况,亦没有对美容机构的选择、美容方法等尽到审慎注意义务,判承担30%的责任。一审后,双方均提起上诉,并在厦门市中级人民法院的组织下达成调解定分止争。

■律师点评:

上海锦天城(厦门)律师事务所律师张志瀚表示,常见的祛斑、纹眉、去眼袋、割双眼皮以及注射水光针、玻尿酸等,均属于医疗美容的范围,消费者有上述需求的,应选择正规的医学美容机构。

案例3 单方面变更规则侵害消费者权益案

2022年9月,集美区市场监督管理局陆续接到30余起12315投诉。消费者反映:在厦门某信息科技公司的微信小程序购买“365天奖学金制度”的读书会员卡(共365元),当时销售方宣称,每月提供一张购书免单券,同时每日完成打卡积攒1元,连续打卡30日或31日即可逐月返现。后来,商家突然通知,因经营问题取消奖学金制度,账号内剩余的奖学金无法提现,强迫消费者在折价退费和更新权益中二选一。消费者认为不合理,诉求商家返还未提现的奖学金余额。

接到投诉后,执法人员约谈了企业负责人。执法人员告知企业负责人,企业随意取消奖学金提现活动属于违约行为,消费者有权在完成打卡后要求按约定给予返现。经劝导,企业负责人认识到了错误,双方达成调解协议,商家返还消费者未提现的奖学金余额。

■律师点评:

福建重宇合众律师事务所律师陈福猛表示,根据民法典相关规定,当事人订立合同,可以采取要约、承诺的方式。承诺生效时合同成立。不过,当事人协商一致,可以变更合同。本案中,商家与消费者之间已然存在合同关系,但商家变更双方约定时未经消费者同意,故其单方变更的内容不能约束消费者。