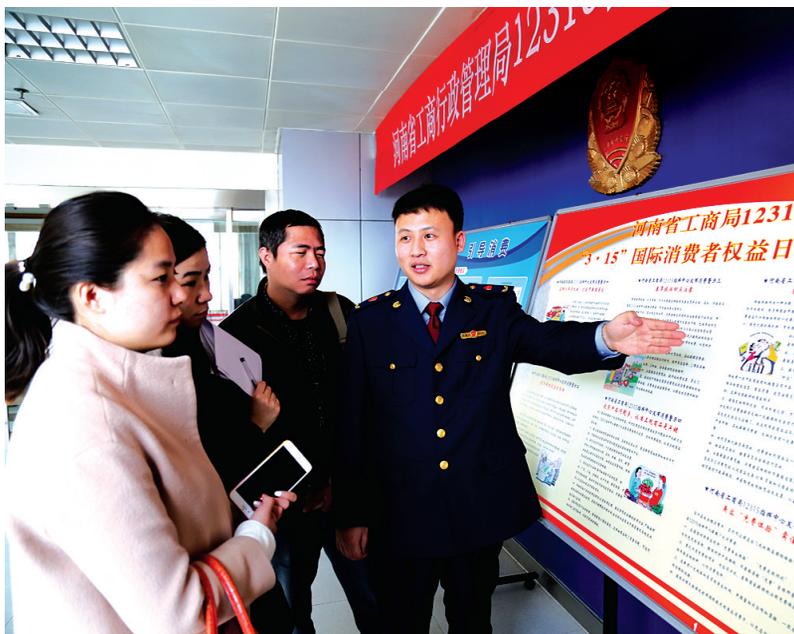




## 省工商局、省消协发布消费警示和典型案例

# 雨前茶还没有开采,网上就有卖的

## “买汽车、修汽车”名列十大投诉热点榜首



工作人员正在为市民讲解消费中存在的陷阱

本报讯 昨日上午,省工商局召开3·15消费维权新闻发布会,会上省工商、省消协两部门发布了2015年度消费维权工作通报、典型案例和消费警示、市场消费情势分析等情况。郑州晚报记者 李丽君 文/图

### 去年我省共查办消费侵权各类案件5982件 罚没金额3655.38万元

会上,省工商局消费者权益保护处副处长徐延杰发布《2015年河南省工商行政管理消费维权报告》。

据了解,2015年全省各级工商机关组织开展了流通领域儿童用品、流通领域激光笔产品、农村市场商品质量、消防产品等重点商品专项整治;抽检了包括儿童玩具、儿童服装、电线电缆、开关插座、羊绒羊毛制品等在内的商品5736批次,立案查处消费侵权案件1531件,罚没金额574.56万元;共查办消费侵权各类案件5982件,罚没金额3655.38万元;查办商标侵权案件1871件,罚没金额1314.74万元;查办广告违法案件2152件,罚没金额1241.64万元;查办合同违法案件603件,罚没金额308.51万元。

省工商局12315指挥中心主任宋环英发布了《12315受理消费者咨询、投诉、举报统计分析报告》,该报告数据显示,2015年全年,全省工商系统各级12315工作机构共受理消费者诉求35.93万件,诉求总量同比增长33.7%,为“十二五”以来最高增速。其中受理咨询28.62万件,投诉6.36万件,举报0.95万件。截至2015年底,已处理投诉5.99万件,为消费者挽回经济损失2159.41万元。

省消费者协会秘书长王伟发布了《河南省消协受理消费者咨询、投诉、举报情况分析》,他通报的相关数据显示,2015年,全省各级消费者协会共接待来访和咨询25750人次,受理消费者投诉8075件,为消费者挽回经济损失678.30万元。

根据不同商品服务类别的投诉量比重及同比增速情况综合考虑,2015年,消费者投诉的十大热点分别为

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1 汽车销售及维修     | 6 电信服务        |
| 2 家装建材及装饰装修服务 | 7 预付费         |
| 3 服装鞋帽        | 8 网络消费        |
| 4 家用电器        | 9 网络接入服务      |
| 5 手机          | 10 电动自行车质量及维修 |

### 消费维权典型案例

#### 案例一 “雨前茶”还没开采,网上就有人卖了

2015年3月30日,信阳市工商局网监大队接到消费者投诉,称淘宝天猫网站的一家“食品专营店”涉嫌虚假宣传。

经工商部门调查,该网店属于信阳市某百货有限公司,该百货公司在网上宣传店内所售信阳毛尖系“信阳毛尖

2015新茶明前茶特级嫩芽铁罐礼盒自产自销250g装”,号称自产自销,是2015年才出的“雨前茶明前茶”。后经信阳市茶叶协会认证,截至事发日,信阳毛尖一芽一叶初展,尚不可开摘。该百货公司的宣传与信阳市茶叶协会的认

定结果明显不符。

**处罚:**工商部门认定该百货公司的行为构成《消费者权益保护法》的第五十六条第(六)项规定的虚假宣传行为。依据《消费者权益保护法》的第五十六条的规定,责令该百货公司停止虚假宣传行为,并罚款10000元。

#### 案例二 6800元的物品丢了,快递只答应赔1000元

2015年7月27日,消费者刘某向安阳市文峰区消协投诉称:自己将价值为6800元的工艺品通过某快递公司快递到外地,时间过去近一个多月后对方仍未收到快递物品,向快递公司索赔却遭到拒绝,请求消协帮助解决。

经查,刘某于6月15日将价值为6800元的工艺品材料拿到某快递公司,要求将该工艺品快递到唐山,支付快递费用200元。快递公司在投递过程

中出现事故,丢失了该工艺品。消费者提出索赔要求时,快递公司负责人表示,在公司投递过程发生丢失快递物品,公司只能按照与寄件人的约定进行赔偿,而在寄件时,双方约定“若因本公司原因造成托寄物毁损、灭失的,本公司将免除本次运费;若寄件人未选择保价,则本公司在不超过运费5倍的限额内赔偿托寄物损失的实际价值”等。消费者刘某在寄件时未办理保价,因此

只能按照快递费用的5倍即1000元予以赔偿。

**调解:**快递公司在办理寄件时未提请消费者注意限制责任的条款,并且利用格式条款减轻损害消费者合法权益应当承担的民事责任,违反了《合同法》和《消费者权益保护法》有关格式条款的规定,其格式条款无效,应当按照《合同法》有关规定予以赔偿。经文峰区消协多次调解,快递公司按照实际损失赔偿消费者6800元,双方表示满意。

#### 案例三 旅行社擅自修改行程——违约 消协调解获赔偿

2015年7月4日,金某等6人与开封青年旅行社兰考营业部签订了6人组团的旅游合同,旅行社收取每人1600元的旅游费用(6人合计9600元)。合同约定金某等6人于2015年7月6日从郑州乘坐K967次火车,出发时间:18点22分。当天,金某等人租车从兰考出发到郑州等待火车,下

午5点,旅行社通知火车临时更改为K267次,出发时间为23点5分。金某等6人认为旅行社在没有事先告知的情况下擅自改变出行时间是违约行为,应按照双方签订的旅游合同第17条:“旅行社行程开始当日延期出行的,支付旅行费用总额的20%违约金”的规定,支付每人赔偿金320元,

而旅行社仅答复每人赔偿50元。经过近一个月的双方自行协商,未能达成一致,金某等人于8月10日投诉至消协。

**调解:**本案中金某等6人与青年旅行社签订了《团队境内旅游合同》,双方必须遵守。旅行社违约在前,经过消协的调解,旅行社愿意每人赔偿违约金300元,6人共计1800元。

#### 案例四 刚买一个月的电动自行车自燃了 举证倒置获赔偿

2015年9月1日,郑州市金水工商分局接到消费者对某车行的投诉,称其在某车行以3000元的价格购买了一辆电动车,使用不到一个月就发生了自燃,要求该车行退款,但车行却以消费者自己使用不当为由拒绝退款。

金水工商分局经核实,电动车使用当天并没有下雨,电

动车未进水,是在正常行驶中起火自燃的,造成电动车起火原因应是产品质量问题,消费者的要求合情合理。

**调解:**依据《消费者权益保护法》第十八条第一款“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求”及第二十三条第三款“经营者提供的机

动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发生瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任”的规定,应由该车行承担举证责任。后经过多次调解,该车行最终答应赔偿消费者一辆新的电动车。

#### 案例五 商场购物遭摔伤 商场承担赔偿责任

消费者涂女士于2015年3月29日晚在信阳某商场一楼卫生间门口处滑倒,导致自身胳膊、腿部等多处摔伤,脸部眉骨处摔裂出血,后在商场工作人员帮扶下送至中心医院就诊并在家休息一个月,在交涉伤痕修复及赔偿事宜时,商场未能给予答复。在多次协商未果的情况下,涂女士投诉至信阳市消协,要求商场赔偿误工费、营养费、精神损失费、美容修复费、交通费、通

讯费等共计23.56万元。

经调查,消费者反映情况属实。商场称愿意承担消费者的营养费、误工费、交通费和适当的美容医疗费等相关合理的费用,但是针对消费者提出的不合理的高额赔偿要求,商场不予接受。

**调解:**消协工作人员多次与商场交涉,指出商场在内部管理上存在的漏洞,应该承担赔偿责任,其行为违反《消法》

第十八条的规定,侵犯了《消法》第七条、第十一条规定消费者的合法权益。最终争议双方达成一致意见,依据《消法》第四十条第三款、第四十八条第二款、第四十九条之规定,做出如下调处意见:一、商场负责人向涂女士赔礼道歉;二、商场一次性赔偿涂女士误工费、营养费、交通费、美容修复费、精神抚慰金、伤残赔偿金和二次医疗费用等费用,共计3.5万元。