

2024年南通市消费维权十大典型案例

2024年,南通市消费者协会坚决贯彻市委、市政府关于促消费相关的工作部署,在市市场监管局和各有关部门的大力支持下,及时回应群众诉求、化解消费纠纷,用心用情维护消费者合法权益,协同共治营造良好消费环境。全年共受理投诉举报22.6万件,办结率100%,为消费者挽回经济损失3200万元。

今年,市消协在全市范围内征集消费维权案例,聚焦旅游服务、医疗美容、网络消费等群众关心关切领域,确定了“2024年南通市消费维权十大典型案例”,进一步增强消费者的法律和维权意识,提升经营者诚信守法经营的自觉,凝聚全社会“共筑满意消费 共享美好生活”的共识。具体公布如下:

案例一: 制假黑链噬民生 公安亮剑护万家

——南通市公安机关打击假冒断路器危害民生安全案

【案例简介】

2022年7月,启东市公安局接市场监管部门线索通报,某新建小区配电工程使用假冒某知名品牌断路器,存在重大用电安全隐患。接此线索后,南通、启东两级公安机关成立工作专班,联合侦查发现,江苏某输变电有限公司法人吴某从缓刑人员张某处采购假冒产品,将劣质断路器用于居民小区配电工程,威胁居民生命财产安全。

【处理过程及结果】

南通公安机关启动重大案件侦办机制,通过侦查手段锁定张某名下皮包公司,查明其缓刑期间在江苏、浙江设立两处地下生产线。7月29日凌晨,市县两级公安机关出动50余名警力分赴两省,捣毁制假窝点2处,查扣假冒断路器3200件、制假设备2台。主犯张某依《刑法》第二百一十二条(假冒注册商标罪)被判处有期徒刑三年九个月并处罚金180万元;吴某依《刑法》第二百一十四条(销售假冒注册商标商品罪)获缓刑并处罚金428万元。公安机关联合供电、住建等部门及时为相关小区更换正品断路器。

案例二: 漏购门票陷寒滞 文旅速调护权益

——南通市文广旅局调解旅行社漏购门票致游客滞留案

【案例简介】

2024年12月,刘先生夫妇参加南通某旅行社组织的“长白山+雪乡”6日游(费用17848元),行程第三日因旅行社未购买长白山北坡景区门票,导致游客在零下25℃严寒中滞留两个多小时。刘先生通过12345热线投诉至南通市文广旅局,要求协调并赔偿。

【处理过程及结果】

南通市文广旅局综合执法支队启动快速响应机制,接诉后一小时内联系旅行社,核实门票缺失系景区限流导致供应商漏购;协调地接社通过应急渠道购票,先行垫付游客自费门票款610元。依据《旅游法》第七十条,认定旅行社未履行合同义务,构成违约。经多轮调解,引导双方参照《旅行社服务质量赔偿标准》第十条协商赔偿方案。

双方最终达成和解协议,旅行社方面退还门票费用610元,支付1500元违约金及

精神抚慰金。市文广旅局责令相关旅游企业完善票务预警机制。

案例三: 医疗美容致损害 依法调解护权益

——南通市卫健部门调解医疗美容纠纷案

【案例简介】

2024年8月至9月,陈某在崇川区某综合体内,接受了张某提供的少女针、玻尿酸、胶原注射等医疗美容服务,注射后陈某的脸部出现肿胀疼痛,严重影响工作生活。事后陈某向商家提出了索赔要求,但是商家却以各种理由推责,陈某向崇川区卫健委投诉举报进行维权。

【处理过程及结果】

接到投诉后,市卫健委及崇川区卫健委迅速组织执法人员现场核查。执法人员向张某收集医疗美容相关的证据,包括消费支付记录、微信聊天记录、注射产品等;依法对医疗美容相关产品、设备及宣传材料证据登记保存。查明张某未取得医师执业资质擅自开展医疗美容活动,崇川区卫健委对其无证行医行为予以立案查处。

崇川区卫健委在案件查办过程中,为维护消费者健康权益,对双方纠纷多次协商调处,双方达成和解并签订了《和解协议》,张某退还了相关费用并给予陈某适当赔偿。

案例四: 闭店拒退预付卡 异地履约护权益

——南通市体育局调解攀岩馆预付卡履约纠纷案

【案例简介】

2024年7月,陈女士在崇川区某攀岩馆花费360元购买5次攀岩卡,仅使用1次后发现商家即将闭店,要求退还剩余费用。商家以“卡片已于2024年9月15日过期”为由拒绝退款。陈女士于2024年10月23日通过12345热线投诉,请求协调解决。

【处理过程及结果】

南通市体育局行政执法处启动专项调查,核实商家闭店公告及会员协议,确认攀岩卡已过期但存在“全国门店通用”的口头承诺。依据《江苏省预付卡管理办法》第六条,认定商家未明确告知闭店风险,违反预付卡管理义务。对接该攀岩馆全国运营体系,确定武汉6家门店可承接剩余服务。经3次调解,商家同意为陈女士延长服务期限至2025年8月,并开通其他门店专属使用权限。消费者剩余4次攀岩权益转移至其他门店。

通过该案例,体育局有关部门约谈企业负责人,责令完善闭店预警机制,并推动全市9家攀岩场馆签订《预付卡服务承诺书》。

案例五: 作弊“揩油”终现形 诚信“加油”稳前行

——南通市市场监管部门查处某加油站破坏加油机计量准确度案

【案例简介】

2024年6月,在南通市市场监督管理局开展全市计量违法行为专项行动的统一部署下,启东市市场监管局对某加油站开展执法检查,发现当事人使用的两台加油机通过外接设备发出指令,可改变加油机的出油量,存在计量作弊行为。同时得知加油站的经营者名下另有一家加油站,立马组织执法人员前往检查。在发现现场通讯控制器和作弊电脑均被拆除藏匿、监控录像也被删除的情况下,该局执法人员通过使用前一家查

获扣押的作弊设备固定了违法行为。

【处理结果】

启东市市场监管局依据《中华人民共和国计量法》第二十六条、《中华人民共和国计量法实施细则》第四十六条,对两家加油站均予以处罚,合计罚没200319.91元、没收7块作弊主板。

案例六: 维修再坏拒担责 规范追退费分明

——南通市汽车行业协会调解发动机维修责任争议案

【案例简介】

2024年6月,黄先生在南通经济技术开发区某4S店维修吉普车发动机异响问题,支付车辆保养、更换增压泵和其他维修费用共9000元。维修后仅行驶3天,发动机再度出现异响。4S店以“车主未按建议大修发动机”为由拒绝免费重新检修,黄先生遂通过12345热线向南通市汽车行业协会投诉,要求协调解决。

【处理过程及结果】

南通市汽车行业协会接到投诉,组织技术专家仔细询问车辆维修情况,发现涡轮增压泵因车主使用劣质机油产生油污残留导致二次损坏。调取维修工单发现,4S店未按《机动车维修服务规范》要求书面告知“不彻底清理积碳将导致增压泵损坏”的风险。依据JT/T816-2021《机动车维修服务规范》第5.3.4条,认定4S店未履行书面告知义务承担主要责任,黄先生未及时大修承担次要责任。

经调解,4S店退还涡轮增压泵配件成本3000元,黄先生自行承担发动机大修费用。

案例七: 虚假宣传引纠纷 律师助力获赔偿

——市律协支持消费者诉美容院虚假宣传塑身衣欺诈案

【案例简介】

2023年5月,陈女士在崇川区某美容院花费55154元购买塑身衣,商家承诺产品具有“推移脂肪、产后塑形修复”等功效,并约定无效退款。陈女士使用后出现胃部不适等症状,要求退款时商家仅退还7760元,剩余47394元拒不退还。陈女士遂向南通市律师协会寻求法律帮助,要求追究商家欺诈责任。

【处理过程及结果】

南通某律师事务所指派专业律师团队介入,收集商家宣传资料、销售录音及产品检测报告,证实塑身衣不具备宣传功能。依据《消费者权益保护法》第五十五条,认定商家虚假宣传构成欺诈,代理陈女士向崇川区人民法院提起诉讼,主张退一赔三。最终法院判决:商家退还陈女士货款55154元,支付三倍赔偿金165462元,承担案件全部诉讼费用。

案例八: 算法杀熟遭亮剑 退差立规护公平

——通州区消协调解电商平台“大数据杀熟”价格歧视案

【案例简介】

2024年9月,朱女士在某电商平台家纺网店再次购买同一款四件套时,发现老用户价格比新用户高出20%,且页面未标注价格差异原因。朱女士要求退还差价遭拒后,向通州区消协投诉,指控商家利用算法实施“大数据杀熟”,侵害消费者权益。

【处理过程及结果】

通州区消协联合市场监管部门核查发现,商家通过用户购买记录、浏览频次等数据动态定价,对老客户设置更高价格。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第九条规定,不得对同一商品在同等交易条件下设置不同的价格。依据该规定,认定商家行为构成价格歧视。经调解,商家退还朱女士差价并承诺整改算法,取消用户画像定价机制,同时在商品页面公示价格波动规则。

案例九: 老人购物遭拒退 台账溯源护权益

——启东市消协调解老年人羊奶粉退货争议案

【案例简介】

2024年11月,龚先生(78岁)向启东市消协反映,其于2017年在某食品店购买价值5000余元的羊奶粉,因保质期较短与商家约定分期提货。截至2024年,剩余十余罐未提取的奶粉因购买商品的时间跨度较长且相关票据遗失,要求退货遭拒。龚先生遂投诉至启东市消协,请求协调退款。

【处理过程及结果】

启东市消协联合市场监管部门核查发现,龚先生因保管不善遗失购物凭证,商家以“无票据、服务期跨度长不易追溯”为由拒绝退货。执法人员考虑到老年人群体通常处于相对弱势的地位,积极协调处理,在调解的过程中兼具耐心与同理心,依据《消费者权益保护法》明确经营者对已售商品的售后责任。执法人员通过商家购销台账溯源,确认2017年交易记录。经调解,商家同意按剩余奶粉当初购销台账原价退款。市场监管部门要求商家完善长期订单管理机制,建立老年消费者绿色维权通道。

案例十: 代码频现引纠纷 消协协调促和解

——崇川区消协调解汽车智能驾驶系统维修纠纷

【案例简介】

2022年,王先生购买某品牌汽车,使用两年内多次出现“L2半辅助驾驶系统”故障码,前三次4S店通过更换零部件、排除故障等形式修复。2023年年底第四次出现故障码,重新启动后故障码自动消除且检测无异常,4S店拒绝继续维修或退换车。王先生认为车辆存在安全隐患,向崇川区消费者协会投诉,要求退车。

【处理过程及结果】

崇川区消协介入后核查发现,该故障为偶发性问题,故障码出现时不影响车辆控制权,但消费者使用体验受影响。

调解过程中,4S店强调检测数据正常,无法认定质量问题;王先生则提供故障视频及维修记录,主张故障码出现并非驾驶不当或其他外部因素导致,是系统设计缺陷,且4S店没有证据证明出现故障码是消费者个人导致。区消协向双方解读民法典、消费者权益保护法的相关内容。经多次协商,4S店虽坚持车辆不符合退换车要求,但出于服务承诺,同意折价回收车辆,王先生承担部分折旧费用,双方达成和解。



扫码查看完整案例分析