

青海发布13起消费维权典型案例

为加强消费者依法维权意识,督促经营者诚信经营,共同优化消费环境,激发消费活力,促进全省消费维权工作高质量发展,3月14日,青海省人民检察院、青海省市场监督管理局、青海省消费者协会联合发布2023年度消费维权典型案例。

案例一:李某某在食品中非法添加罂粟壳案

【基本案情】2022年7月、8月左右,李某某在民和县川口镇川垣新区假日广场经营某小炒店,在明知罂粟壳系有毒、有害的非食品原料的情况下,将罂粟壳掺入汤料中卤肉,并对外销售给消费者食用。经检验,李某某小炒店卤肉汤液中检出罂粟碱5.39u/kg,吗啡12.8u/kg。

【处理结果】2023年12月19日,民和县人民法院以生产、销售有毒、有害食品罪,判处李某某有期徒刑六个月,并处罚金人民币五千元。

案例二:未预订酒店住宿却遭扣费

【基本案情】2023年8月,消费者杜先生向青海省消费者协会(以下简称省消协)投诉,称其2023年8月9日收到一笔微信扣款通知,消费项目系通过某线上平台消费的某酒店住宿费用。消费者表示自己及家人并未通过任何途径预订某酒店的住宿,也未听到某酒店入住确定电话,更没有在某酒店发生入住行为。随后联系酒店协商退款,商家未予退款。协商无果后,消费者投诉至省消协。

【处理结果】经调查,消费者投诉情况属实。经营者称造成此现象的原因是酒店使用某线上平台提供的虚拟号码联系预订住宿的消费者时出现呼叫错误,并且未及时核实消费者信息,导致入住信息错误。经调解,经营者退还消费者住宿费用。

案例三:韩某某销售减肥产品案

【基本案情】2021年7月至8月,韩某某通过网络直播平台,购进一批“魔纤”减肥产品,在没有获取产品合格证证明等合法有效的购货凭证,且在自己服用后出现恶心、干呕、口渴等不良反应的情况下,仍然通过微商平台以每盒280元至380元的价格对外销售,谋取非法利益二万余元,他人服用此产品后,出现不良反应。经检测,韩某某销售的“魔纤”减肥产品中含有国家禁止添加的西布曲明成分。

【处理结果】2024年1月12日,西宁市湟中区人民法院作出判决,全部采纳检察机关起诉意见和量刑建议,以销售有毒、有害食品罪,判处韩某某有期徒刑一年,缓刑二年,并处罚金人民币四万元。

案例四:家用二手车交易纠纷案

【基本案情】2023年3月13日,消费者马先生向青海省消费者协会(以下简称省消协)投诉,称其在某二手车交易市场付款5.4万元购买了一辆家用汽车,购买时车辆里程表显示行驶6万公里,经营者承诺无调表无事故。随后,消费者在4S店检测得知该车2020年已行驶10万公里,2019年车辆发生2次事故,共更换2次后挡风玻璃,1次前保险杠,1次右侧大灯。消费者认为经营者未诚信经营,有欺骗行为,协商无果后投诉至省消协。

【处理结果】省消协接到投诉后,积极开展调查核实,并充分依托“鉴调一体化”调解机制提升纠纷化解效能,将投诉转至二手车交易市场“鉴调一体化”服务站(以下简称服务站)办理。服务站分别向消费者和经营者核实相关细节和凭证,经第三方专业鉴定和多次

调解,双方达成一致协议,经营者向消费者退赔2000元。

案例五:活动宣传单与实际活动内容不一致

【基本案情】2023年7月,消费者向黄南州消费者协会反映,其在街边收到某火锅店的宣传单,宣传单内容上表示一人支付36元可以享受十个免费的菜品和一份羊肉干锅。随后,消费者持优惠券带着家人前往火锅店,到店后负责人不认可优惠券,表示优惠券上的羊肉干锅要单点。负责人的表述与实际宣传的内容不一致,消费者怀疑火锅店存在虚假宣传。

【处理结果】经核实,宣传活动是经营者委托第三方运营宣传的,经营者对于宣传内容未进行仔细确认,导致宣传内容引人误解。在处理过程中,黄南州消费者协会要求经营者立即停止引人误解的宣传,并退还消费者消费金额。

案例六:龚某某销售不合格保健品案

【基本案情】2022年6月,龚某某低价从陌生人处购进“春草强肾王”“每粒坚”“二度春”等保健品,在其经营的“计生用品店”内出售。侦查机关依法从其经营的“计生用品店”内查获上述保健品59盒,均未标注食品生产许可证号。经鉴定,上述产品中西地那非不合格。

【处理结果】2023年10月19日,西宁市城东区人民法院以销售有毒、有害食品罪,判处龚某某有期徒刑十个月,并处罚金人民币五千元,禁止龚某某经营保健品,期限三年。

案例七:经营者使用未消毒餐具

【基本案情】2023年7月3日,称多县市场监督管理局接到消费者投诉,称某牛肉面馆餐具未消毒。随即,执法人员依法对该牛肉面馆进行现场检查。经查,该店餐具未按规定进行消毒,执法人员立即下达了整改通知书。7月7日,执法人员再次对该牛肉面馆进行检查时,发现该店仍未改正。于是,经报请批准后予以立案调查。

【处理结果】经调查,该牛肉面馆违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定,按照法律规定,对其予以行政处罚。

案例八:电影院禁止外带饮品

【基本案情】2023年11月,玉树州市场监督管理局接到消费者投诉,称某电影院不允许消费者外带饮品,并且态度强硬恶劣。

【处理结果】通过执法人员普法教育,该电影院进行了整改。

案例九:消费者安全权受侵

【基本案情】2023年7月12日,共和县市场监督管理局接到消费者侯先生投诉,称其与家人7月9日在青海某景区游玩时,与家人各骑行一辆电动助力车。当时,电动助力车项目管理人员在消费者及家人骑行前进行了温馨提示:为避免速度过快,到下坡路段时调至一档。消费者及家人遇下坡路段及时调至一档,但车速仍然很快,导致消费者及家人摔倒受伤。随后消费者及时联系景区,景区负责人立即带消费者及其家人前往西宁的医院处理

伤口,并告知消费者及其家人先回家(天津市)治疗,治疗中有问题及时沟通。治疗期间,因种植门牙并加固周边5颗牙齿,共花费医疗费用1.5万元。消费者侯先生再次联系景区负责人商讨医疗费用事宜时,对方不予理睬。故向12345进行投诉,要求该景区承担相关医疗费用。

【处理结果】经调解,双方达成一致协议,经营者向消费者赔偿了医药费、交通费等共计24000元。

案例十:经营者变相强制收取一次性消毒餐具使用费

【基本案情】2023年4月30日,共和县市场监督管理局接到海南州市场监管局转办的舆情信息,主要内容为消费者在网络平台发布视频,称某饭店存在乱收费、未明码标价的情况。其中,餐具额外收费,并未标价和提前告知,涉嫌强制消费。

【处理结果】经查,经营者对于一次性消毒餐具使用费未明码标价,同时未提供免费餐具供消费者选择使用。依据相关规定,对该饭店予以立案调查。

案例十一:某蔬菜店“反向抹零”

【基本案情】2023年5月8日,西宁市城西区市场监督管理局接到消费者唐先生投诉,称其在某蔬菜店购买蔬菜时,发现经营者存在“反向抹零”的现象。

【处理结果】2023年5月9日,城西区市场监管局执法人员到现场检查,发现该蔬菜店收银系统涉嫌“反向抹零”、标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用的违法行为,随后进行了立案调查,查证违法行为属实。依照有关规定进行处罚,对当事人标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用的违法行为处以罚款。

案例十二:家装合约未履行

【基本案情】西宁市城北区消费者协会接到消费者反映,称西宁某装修公司未按期交房,并且装修过程中未使用环保材料,导致甲醛超标。承诺赠送的16件家具未履行,由于双方争议较大,未能协商和解,请求城北区消费者协会予以调解。

【处理结果】接诉后,工作人员立即展开调查。经查,该装修公司未完全履行合同承诺,未向消费者赠送16件家具。延期交房是由于消费者未及时交付定金延期开工所致,甲醛超标为消费者在网站自行购买甲醛检测盒进行检测,不具有法定效力。经城北区市场监管局工作人员现场调解,经营者表示按合同约定赠送16件家具,将在7天内完工交房。消费者联系专业甲醛检测机构进行检测,如甲醛超标,由经营者负责清理。

案例十三:旅游购物维权案

【基本案情】2023年5月,青海省消费者协会接到消费者投诉,称其在某昆仑玉体验馆,消费3880元购买了一对碧玉耳钉,正常佩戴3天后,其中一个耳钉出现耳针与配饰分离的情况。消费者随即联系经营者要求退款退货。双方协商无果后,投诉至省消协。

【处理结果】经调解,经营者向消费者退款3880元。

(记者 小蕊)

新宁路半幅施工10条公交线路绕行

本报讯(记者 一丁)记者3月14日从西宁公交集团有限责任公司获悉,受新宁路半幅施工的影响,途经此路段的6路、12路、13路、18路、25路、31路、40路、106路、108路、免费换乘线路共10条公交线路将临时绕行。

根据西宁市公安局最新通告,新宁路(海晏路—五四大街)东半幅封闭施工,施工时间为3月16日至5月31日,届时6路、12路、13路、18路、25路共5条线路暂不作调整,由北向南运行时西侧站点正常停靠,但由南向北运行时东侧站点取消停靠。

31路:由西站一巷始发,由原路线行驶至海晏路后,经胜利路、同仁路、五四大街恢复原路线,返回时同路线。临时取消人民公园东西两侧、盐湖巷口东西两侧、新宁广场东西两侧、新宁路南口西侧、植物园南北两侧、市第十二中学南北两侧、西山一巷南北两侧公交站点的停靠。

40路:由火车站始发,由原路线行驶至昆仑中路后,经同仁路、胜利路、新宁桥恢复原路线,返回时同路线。临时取消人民公园东西两侧、盐湖巷口东西两侧、新宁广场东西两侧、新宁路南口西侧、植物园南北两侧、市第十二中学南北两侧、西山一巷南北两侧公交站点的停靠。

106路:由桃李路始发,原路线行驶至新宁路后、经五四大街、同仁路、胜利路恢复原路线,返回时同路线。临时取消人民公园东西两侧、盐湖巷口东西两侧、交通巷北口南北两侧、西宁浴池南北两侧公交站点的停靠。

108路:由海山路始发,由原路线行驶至同仁路后直行、经胜利路、新宁桥恢复原路线,返回时同路线。临时取消人民公园东西两侧、盐湖巷口东西两侧、新宁广场南北两侧、现代妇产医院南北两侧公交站点的停靠。

免费换乘线路:由冷湖路南始发,经冷湖路、海晏路、胜利路、长江路、昆仑中路、昆仑西路、冷湖路单循环运行。

青A全新号段3月21日起投放

本报讯(记者 金华山)3月14日,记者从市公安局交通管理局了解到,从3月21日起,青A全新号段即将投放。

记者了解到,为了让机动车号牌选取更公开透明,根据公安部交管局机动车号牌管理规定和投放规则,西宁市公安局交通管理局经向青海省公安厅交警总队申请后,将于3月21日起,逐步在“全国统一选号系统”(互联网)投放小型汽车全新号段:青A000H1—青A999H9、青A000J1—青A999J9,共计19998副号牌;小型新能源纯电动汽车全新号段:青AD90001—青AD99999,共9999副号牌;小型新能源非纯电动汽车全新号段:青AF90001—青AF99999,共9999副号牌,用于西宁市互联网预选机动车号牌。每次预选机动车号牌限时15分钟,机动车所有人可以自行编选20个号牌,也可以从随机选出来的50个号牌确定一个号牌,号牌预选成功后保留七个工作日。

个人用户可在“互联网预选号牌投放公示”(网址:https://qh.122.gov.cn/#/vehxhhdpub)或在手机版“交管12123”中“选号号段公布”查询投放情况。申请互联网预选号牌前须进行互联网注册或到车管所进行窗口注册,可通过互联网交管12123网页版、手机交管12123App选号,申请互联网预选号牌的车辆应当满足西宁市办理注册登记政策。

单位(公司)用户需在车管所窗口注册单位(公司)“12123”账户,通过互联网网页版交管12123(网址:https://qh.122.gov.cn/#/vehxhhdpub)进行选号。申请互联网预选号牌的车辆应当满足西宁市办理注册登记政策。

另外,也可以通过交管12123新车预选号牌业务办理。