

# 川渝三地消委会联合发布消费维权十大典型案例

□ 新渝报记者 张玮 实习生 宾振宇

3月12日,大足区消委会、资阳市消委会、内江市消委会联合发布“2023年消费维权十大典型案例”,内容涵盖多个消费领域,聚焦时下消费热点、维权难点,通过以案释法,广泛宣传法律法规,展示川渝三地消费维权协作成果。

## 案例一：手机故障打“三包”两地联动得解决

**【案情简介】**  
2023年5月,四川省资阳市安岳县保护消费者权益委员会(以下简称“安岳县消委会”)向重庆市大足区消费者权益保护委员会(以下简称“大足区消委会”)转交了一件投诉。  
“五一”期间,72岁的安岳人李先生到大足区高坪镇赶集,花费280元在某手机店购买了一部全新老年机,但仅使用一周就无法正常开机。李先生认为手机存在质量问题,要求退货退款。手机店经营者认为是李先生摔坏了手机不予退货。但其外观完好无损。

李先生向就近的安岳县消委会进行了投诉。因被投诉的经营主体归属大足区,安岳县消委会将该投诉件已收集到的相关信息、证据等资料发送给大足区消委会进行联合处理。

**【处理过程及结果】**  
经核查,手机店向李先生出具的收据上明确注明了买卖双方名称及手机型号、交易金额、交易时间等信息,以及手机保修期为一年。出现故障后,手机店经营者承认该手机是该店售出,但坚持辩称手机故障并非性能故障,是李先生使用不当所致,因此拒绝为其退货、换货或者维修。

大足区消委会工作人员考虑到李先生居住在四川省安岳县,且年迈行动不便,为避免其来回奔波,于是协调安岳县消委会帮助李先生通过网络视频的方式陈述事实和意见,与大足区消委会、手机店经营者三方连线。

大足区消委会认为,手机店经营者无法提供证据证明消费者李先生的手机是摔坏导致的故障,同时手机仅使用一周,还在约定的保修期内,应按三包规定进行处理。

经调解,手机店经营者同意退款退货,消费者李先生对此结果表示满意。

**【案例评析】**  
根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第四十八条第一款第八项“对消费者提出的修理、重做、更换、退货、补足商品数量,退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的,应当依照其他有关法律、法规的规定,承担民事责任”的规定,经营者对消费者合理合法的退赔等诉求故意拖延或者无理拒绝的,应当承担民事责任。本案中,在安岳县消委会和大足区消委会的共同努力下,该手机店经营者最终意识到了自身的问题,积极采取措施与消费者协商解决,因未受到较大损失,消费者李先生表示不再追究手机店经营者的民事责任。

## 案例二：自助餐供应不足惹争议

**【案情简介】**  
2023年8月26日,消费者方先生向大足区消委会投诉,当天中午他在某餐厅就餐,两人消费158元。方先生称,餐厅门口的宣传海报上显示,菜品丰富、食材高档,还特别标注了“不限量供应”,他向服务员确认所有菜品齐全后才进店就餐。

餐厅采用的是点餐式自助。方先生与朋友吃到一半时发现,点的鲜虾、鮑鱼、虾饺等都没有上,询问上菜时间,却被服务员告知,今天店内已没有这几样菜品。

方先生认为,商家宣传与实际情况不符,质疑餐厅存在虚假宣传欺骗顾客的行为并要求商家退款。方先生与餐厅负责人沟通无果后,投诉至大足区消委会。

**【处理过程及结果】**  
大足区消委会向当事双方了解了情况,经查,餐厅8月初开业营业,当天生意火爆,经营者缺乏后厨管理经验,加上对客流量把控不准,导致出现菜品供应不足,影响了消费者的用餐体验。  
餐厅经营者对方先生的质疑矢口否认。调查中亦未发现餐厅存在虚假宣传行为。大足区消委会认为,商家应诚信经营,在消费者进店消费前应如实告知可能出现的供货不足,避免出现消费者的期望与实际体验落差较大的情况。  
经调解,最终餐厅退还了当天的餐费158元,并向方先生表示歉意,方先生对此调解结果表示满意。

**【案例评析】**  
本案中,餐厅的宣传海报中特别标注了“不限量供应”。餐厅的行为对菜品和数量做出了单方允诺,对于吸引消费者是否选择在該店就餐具有重大影响,应当按照该允诺提供菜品。方先生在向服务员询问并得到肯定答复后选择在该店就餐,双方的餐饮服务合同成立并生效。  
根据《消法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”商家对购买的商品或服务情况具有知情权,而商家具有真实、全面告知商品或服务情况的义务,如经营者存在欺詐的,消费者有权获得惩罚性赔偿。

本案中,经大足区消委会调查后,虽然无法认定商家在经营中有欺詐的故意,但其按照宣传“不限量供应”相应的菜品,违反了合同的约定,也影响了方先生的消费体验,应当根据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条“当事人一方不履行合同约定义务或者履行义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”的规定,承担相应的违约责任。

## 案例三：“再来一瓶”难兑换 消委助力获赔偿

**【案情简介】**  
2023年4月5日,饶先生向大足区消委会投诉称,当天在某便利店花3元钱购买了一瓶饮料,打瓶盖发现里面标注“再来一瓶”。但对方却以该店不支持此活动为由不予兑奖,饶先生认为商家不讲诚信的做法侵害了自己的权益,与商家交涉无果后,遂投诉至大足区消委会。

**【处理过程及结果】**  
大足区消委会立即组织双方进行现场调解,饶先生提供了微信支付记录及购买的饮料,瓶盖上标注着“再来一瓶”的字样,瓶身上也对该活动规则作了详细说明。  
便利店经营者解释称,店内销售的饮品均是批发商处进货,但对于有奖促销“再来一瓶”的问题,便利店和批发商之间却没有达成明确的约定,如果自己先行给消费者兑换了奖品,无法确定批发商能不能给予兑换,因此不愿意承担垫付的风险,认为消费者应当直接找批发商进行兑奖。

大足区消委会与该批发商电话沟通,对方承认厂商有促销活动,并承诺便利店可将收集到的“再来一瓶”瓶盖到批发商处兑换,批发商再定期找厂商进行兑换。大足区消委会认为,既然批发商承诺会给便利店兑换,便利店直接向消费者销售商品,理应遵守瓶身上“由销售门店兑奖”的活动规则,按该商品的约定履行经营者义务,而不能将损失转嫁到消费者身上,让消费者大费周章去找批发商兑奖。

经调解,该便利店同意给消费者饶先生兑换了一瓶该品牌同款饮料并赔礼道歉,同时主动提出再向饶先生额外赠送两瓶同款饮料。双方均对此调解结果表示满意。

**【案例评析】**  
根据《消法》第二十条第一款“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”的规定和《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、准确、不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为:……(六)以虚假的有奖销售、还本销售、体验销售等方式销售商品或者服务”的规定,经营者在经营活动中不得作虚假或者引人误解的宣传。  
本案中,便利店所销售的饮料在瓶身上有明确标注“再来一瓶”的有奖销售活动规则,是商家向消费者做出的一种承诺,属于经营者应当履行的约定义务。

## 案例四：食用奶粉疑中毒 消委调解化纠纷

**【案情简介】**  
2023年11月22日,消费者何先生向大足区消委会投诉称,他于11月20日在某生活超市消费4000元为父亲购买了5罐驼奶粉,但父亲食用一天后出现腹泻、呕吐、腹胀等症状。

医生反复诊断,提出何先生的父亲肠功能紊乱,消化不良,但未确定明确的病因,怀疑为食用奶粉不当所致。

于是,何先生坚持认为超市销售的奶粉存在质量问题,导致其父亲食物中毒,侵害了他的人身安全权。在找超市协商处理的过程中,双方因言语敌矛盾升级,超市拒绝了何先生的退款要求,也拒不提供奶粉的质检报告。

**【处理过程及结果】**  
经核查,何先生提供的购买记录、支付凭证和医院诊断证明等资料真实完整,该超市提供的上游厂商的营业执照、食品经营许可证、产品质量检验报告及进销存台账等主体经营资格合法有效,未发现该款奶粉存在假冒伪劣产品的问题,何先生购买的该批次奶粉也在保质期内。  
经大足区消委会核实,何先生的父亲食用该款奶粉出现的症状实际为过敏反应,不属于食物中毒,奶粉本身并无质量问题。

经调解,超市同意对未开封的4罐奶粉退货退款,退还何先生3200元,何先生对此调解结果表示满意。

**【案例评析】**  
根据《消法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况”的规定,消费者享有知情权或服务者的知情权。本案中,消费者何先生要求超市提供奶粉的质检报告是合情合理的,因此,超市拒绝提供质检报告的做法侵犯了何先生的知情权。

根据《消法》第十七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求”,以及第十八条“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。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”的规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全的权利。

本案中,消费者何先生质疑购买的驼奶粉有质量问题,导致了其父亲出现上吐下泻等一系列症状,认为经营者侵害了其自身的人身安全权。最终经核实,超市销售的驼奶粉实际上无质量问题,只是因部分人群对特定产品过敏所致,也就是超市是否侵害何先生父亲的人身安全权这一说法并不成立。由于何先生父亲对此款驼奶粉过敏,已不方便再食用,因此大足区消委会依法调解,促使双方达成和解。

## 案例五：自制白酒应告知 消委调解获赔偿

**【案情简介】**  
2023年11月7日,消费者雷先生到隆昌市消委会投诉称,他于11月6日晚在隆昌市金鹅镇某白酒经营部购买了两瓶价值750元的人参酒。家里老人喝下后,身体不适。雷先生发现,该酒未标注不适宜人群,且包装无任何字体标识,认为属于“三无”产品,要求商家按照相关法律赔偿。

**【处理过程及结果】**  
隆昌市消委会调查,雷先生家的老人喝了许多人参酒,感觉胸口难受,喘不过气。雷先生咨询后得知,人参是药品,老人有冠心病,喝多了难免会喘不过气、血压升高。  
购买时,该店铺老板并未每周限量或者孕妇儿童不宜适用。雷先生认为,该酒包装瓶无任何字体标识,属于“三无”产品,希望商家进行退赔,如后续老人有任何不适需商家承担责任。  
经调解,双方达成一致,商家同意向消费者退一赔一(共计1500元),该店的违法行为已转相关部门处理。

**【案例评析】**  
依据《消法》第二十一条:“经营者应当标明其真实名称和标记。”第十八条:“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。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”的规定,本案中,商家对销售的产品未标注产品的详细信息,另对于销售酒类食用产品时,有义务告知消费者产品适宜人群,防止危害发生。商家在提供产品与服务时,应承担相应责任和履行应尽的义务。

## 案例六：换购戒指易断裂 消委调解化纠纷

**【案情简介】**  
2023年2月6日,内江市高新区消委会接到消费者吕女士的投诉称,她于2月4日在某商场金店用金珠子抵扣769元后又支付788元,换购了一枚吊牌价1800元的金戒指。2月6日,该换购的金戒指掉点断裂,险些丢失。吕女士找到金店要求更换,工作人员要求收取10%的加工费。

吕女士认为金戒指是换购的新商品,戴了几天就出现焊点断裂,是质量问题,收取10%的加工费不合理,应按8折折扣更换新的金戒指。与商家沟通无果后,吕女士向高新区消委分会进行投诉,寻求帮助。

**【处理过程及结果】**  
高新区消委分会与商场客服负责人联系并了解情况,经调查核实,消费者吕女士所投诉的情况属实。消委分会工作人员向商场客服负责人讲解了《消法》的相关规定,指出该商场金店在此次消费纠纷中存在的问题,同时要求金店负责人查找自身在经营行为中的不足。  
经过高新区消委分会工作人员的耐心调解,该金店负责人承诺无条件为消费者吕女士更换同款式的金戒指,并表示了歉意。吕女士对高新区消委分会工作人员处理结果表示非常满意。

**【案例评析】**  
《消法》第二十四条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”

本案中,消费者以以旧换新的形式换购了商品,所换购的商品即为新的商品,经营者应保证该商品的质量、性能等符合使用安全标准,并且承担“三包”义务。在质保期内另外收取加工费用明显违反了上述法律规定,消委会依法调解,既纠正了经营者的违法行为,又挽回了消费者的经济损失,切实维护了消费者的合法权益。

## 案例七：电话购物被欺骗 消委帮忙挽损失

**【案情简介】**  
2023年3月28日,70多岁的张先生到内江市东兴区消委会投诉称,2022年12月,他收到了一份“评书机和张宣传单、一份承诺书”的免费快递包裹,宣传由甘南州合作市某医院生产的“南杰格瓦藏药”是一款能战胜一切疾病的药,“如患者服用我院药品30天后,如确有效果不明显或患者对疗效不满意的,我院承诺:对剩余未服用药品给予全额退货退款”。

张先生颈椎和神经系统有旧疾,经常失眠,各大医院跑遍了也没治好。抱着死马当活马医的心态,他主动拨通了评书机背后的电话。电话中,他向对方明确表示了要购买的安全意愿,并通过快递“货到付款”的方式,购买了十多盒药品和一张甘南州合作市某医院的门诊处方签,共支付4000余元。

按照说明书连续服用了几个月后,张先生发觉一点效果都没有,想联系对方退还剩余药品的购药款,但却一直无法取得联系。后听邻居说“3·15”晚会曝光了这类免费评书机卖药的骗局,才知道自己上当了,于是找到东兴区消委会。  
**【处理过程及结果】**  
东兴区消委会工作人员仔细查看了老人带来的药品、评书机、宣传单等,查验药品的外包装、说明书,并咨询市市场监管局相关人员,确认该药品为医院制剂,仅限院内使用的医院自制药,是不能在市场上销售或者变相销售的,更不能发布制剂广告。宣传单上宣传能战胜一切疾

病,涉嫌虚假宣传,初步判断老人极大可能是和“3·15”晚会上曝光的免费评书机骗局一样。

随后,工作人员多次根据承诺书上留存的联系电话拨打甘南州合作市某医院座机电话,均无人接听。工作人员通过国家信用信息公示系统查询到了甘南州合作市某医院的法人代表电话,多次拨打均被立即挂断。消委会工作人员电话联系甘南州12315投诉举报热线,帮助老人在甘南州当地12315进行投诉举报,并拍照固定证据。

4月6日,一名自称甘南州合作市某医院王医生的男士主动电话联系消委会和老人,愿意退还老人800元,要求撤销投诉举报。通过多次沟通、协调,对方退还老人1300元至老人的银行卡上。

该医院涉嫌的违法行为已通过诉转案程序移交给了当地市场监管部门查处。同时,消委会告知老人要提高防范意识,有疾病应就医,不要轻信药品广告。

**【案例评析】**  
根据《医疗机构制剂注册管理办法(试行)》第四十二条“医疗机构配制的制剂不得在市场上销售或者变相销售,不得发布医疗机构制剂广告”的规定,该医疗机构的此类行为涉嫌违法。其次,根据《消法》第二十条规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”因此,消费者的诉求应予支持。

## 案例八：网购蛋糕遇假 平台经营者须担责

**【案情简介】**  
2023年10月27日,资阳市安岳县消费者杨某向安岳县消委会投诉,他在某外卖平台订购“金麦香”蛋糕店的蛋糕,收货时发现该蛋糕的品牌、款式与自己的预订不符,与商家联系沟通协商无果,要求退货退款。  
**【处理过程及结果】**  
经核实,消费者杨某通过某外卖平台上的“金麦香”蛋糕店网购蛋糕一个,支付费用248元,有购买支付记录。

该“金麦香”蛋糕店联系杨某所在地的某蛋糕店,让其为杨某制作、运送蛋糕一个,并支付蛋糕费用和运送费用共计178元。

经消委会工作人员进一步核实发现,该“金麦香”蛋糕店在某外卖平台上传的营业执照并非真实信息,系冒用安岳县石羊镇某蛋糕店的营业执照信息,此蛋糕店并未在该平台注册。

消费者杨某所在地的蛋糕店认为自己接到订单,并正常送达订单,已完全履行合约,不存在过错,不愿意退款。平台上的“金麦香”蛋糕店在发生消费纠纷后已拒绝退货,其真实身份无法核实。

安岳县消委会与在安岳县的某外卖平台授权代理商取得联系,告知其外卖平台的“金麦香”蛋糕店系冒用他人信息进行登记,未按照承诺或约定交付商品,以欺骗的手段牟取不当利益,外卖平台未尽到对经营者的真实身份信息进行核验的义务,侵害了消费者的合法权益。

经消委会工作人员的宣传和沟通,该平台主动承担了赔偿责任,先行赔付杨女士网购蛋糕款248元,至此,消费者杨某的诉求得到了完全支持。

**【案件评析】**  
根据《消法》第四十四条“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿”的规定,消费者可以选择向商品销售者或网络交易平台提供者要求赔偿。

根据《中华人民共和国电子商务法》第二十七条“电子商务平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息,进行核验、登记,建立登记档案,并定期核验更新。电子商务平台经营者为进入平台销售商品或者提供服务的非经营用户提供服务,应当遵守本节有关规定”之规定,以及《网络交易监督管理办法》第二十四条规定:“网络交易平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息,进行核验、登记,建立登记档案,并至少每六个月核验更新一次。”网络平台有对平台内经营者的真实身份信息进行审核的义务。

消费者网购时一定要上正规平台。正规平台一般能不到对经营者信息进行核验登记的义务,发生纠纷时基本能第一时间维护消费者的合法权益。

## 案例九：未成年游戏充值纠纷 多部门联合调查护权益

**【案情简介】**  
2023年7月28日,资阳市乐至县保护消费者权益委员会(以下简称“乐至县消委会”)收到县委宣传部转发的该县东山镇方广村未成年人彭某钱网络游戏充值遇阻的投诉。投诉反映,6月1日至22日,未成年人彭某钱在未征得监护人同意的情况下,使用其父亲彭某东的身份信息实名认证由北京某互动科技有限公司经营的233乐园“迷你世界、逃跑吧少年”等游戏,累计充值78次,共消费5131.64元。

彭某东知晓后多次交涉要求退款,该公司均以提供资料不全等为由拒绝退款。  
**【处理过程及结果】**  
乐至县消委会立即联合县委宣传部、县文广旅局、县教体局、县市场监管局成立工作组,从2023年7月29日至8月1日,着手开展案情调查、情况研判和事实认定。

经核实,彭某钱年仅11岁,为在校小学生,其父彭某东系四川乐至县东山镇方广村村民。彭某东家有5口人,是脱贫户,主要经济来源靠彭某东打零工所得,年务工收入仅1.5万

元。其妻子患心脏病,需长期服药治疗。

工作组通过调取微信交易记录、银行流水记录、当地党委政府出具的消费情况证明等材料证实,6月1日至22日,彭某钱擅自使用父亲身份信息开通该公司游戏账号进行消费,情况属实。该充值行为与其年龄和智力不符,且彭某东未予以追认,其游戏消费行为不属于该家庭生活消费必需,故认定此次充值消费行为属未成年人存在缺失监管的前提下冲动性消费。

8月2日,乐至县市场监管局以《关于对未成年人彭某钱网络游戏充值消费处置建议的函》(乐市监函〔2023〕27号)函告知该公司,要求该公司提供纠纷证据材料,建议该公司充分考虑相关事实,妥善处理此次纠纷。

8月7日,公司向乐至县市场监管局复函,确认本案消费主体为未成年人且消费金额无误,充分考虑投诉人为家庭经济状况和监护情况,突破公司常规退赔充值金额70%的上限,最终与投诉人彭某东达成和解,退费80%,合计金额4098.4元。

**【案例评析】**  
《消法》第五条规定:“国家保护消费者的合法权益不受侵害”,第十一条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”消费者彭某钱享有要求该公司退还消费金额及合法权益不受侵害的权利。

《中华人民共和国民法典》第十九条规定:“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”本案未成年人在该公司的充值消费行为事前未经其家长(法定代理人)同意,事后其家长向该公司申请退款的行为,表明对其充值消费的民事法律行为不予追认,故该公司应依法将未获得法定代理人追认的消费金额退还。

由于该纠纷投诉主体特殊性及时投诉处置管辖权限问题,为促成双方达成和解,高效维护消费者合法权益,乐至县消委会秉持“民为本、行为民”工作理念,强化纠纷属性研判,主动沟通协调,首次创新使用《消费纠纷线上处置建议函》,敦促该公司充分考虑函件建议。最终,该公司将本案作为特殊案例处理,突破公司内部常规退赔充值金额上限进行退款。

本案是一起涉及未成年人网络游戏充值导致权益受损的个案。为了预防此类案件的发生,不仅需要消委会的积极协调,更加需要社会各界高度关注,共同维护未成年人的合法权益。

## 案例十：抬高价格搞补贴 实际购价却无差

**【案情简介】**  
2022年6月20日,资阳市安岳县龙台镇的消费者周某,在某医疗器械经营部举行的促销优惠活动中心,花3980元购买了某款保健品10瓶。但随后发现所购买商品的优惠购价与原售价3980元一致,觉得受到欺骗,要求退货退款。该医疗器械经营部不予理会。消费者周某遂向安岳县消委会投诉。

**【处理过程及结果】**  
安岳县消委会工作人员立即到现场进行了了解,该医疗器械经营部正在进行某公司21周年庆活动,38名老年消费者正在听销售人员宣讲,宣传单上有两种促销活动方案,方案一是购买某款保健品共两瓶亚油酸10瓶原价7980元,消费者为该经营部进行广告推广后补贴2000元,21周年庆补贴2000元,补贴后最终售价为3980元,赠送价值3192元的共轭亚油酸4瓶及其他三类商品;方案二:购买该款保健品6瓶原价4788元,消费者为该医疗器械经营部进行广告推广后,可获得1200元的补贴,同时享受21周年庆补贴1200元,补贴后最终价格为2388元,并赠送价值1596元共轭亚油酸2瓶及其他商品。

经查,现场柜台上待售的标注有较小价签的共轭亚油酸,零售价为“398元/瓶”,在活动前期,该医疗器械经营部的该款商品的实际零售价也为398元/瓶,购进价为140元/瓶。

安岳县消委会工作人员发现该医疗器械经营部利用虚假的,或者使人误解的价格手段,诱骗消费者与其进行交易的行为,遂向安岳县市场监督管理局部门移交案件线索。

2022年7月6日,安岳县市场监督管理局依法进行立案查处,2023年3月27日下达处罚决定书,处罚款20000元,2023年12月21日结案。  
安岳县消委会工作人员告知该医疗器械经营部,依据《消法》规定,消费者享有知情权和自主选择权,经营者具有提供商品和真实信息的义务,销售商品应当明码标价,不得诱导和误导消费者进行交易。该医疗器械经营部负责人认识到自己的销售行为有错,并全额退还消费者周某3980元,消费纠纷得以圆满解决。

**【案例评析】**  
此类消费纠纷,多数消费者为维权意识薄弱的中老年人,容易轻信商家的宣传,易跟风购买。经营者通过事先抬高销售价格,再搞降价优惠活动,涉嫌利用虚假的价格手段诱骗消费者进行交易。依据《消法》第五十六条的规定,经营者应承担民事责任,赔偿消费者所遭受损失,同时依据《中华人民共和国价格法》第十四条第四项的规定:“利用虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易”,经营者须承担相应的行政责任。

安岳县消委会提醒广大经营者,应当遵守法律规定,履行经营者的义务,规范经营行为,让消费者明明白白消费。特别是中老年消费者,购物时要坚持理性消费,选择正规渠道,涉及“优惠”“中奖”等诱惑信息要提高警惕,购买商品后保存好有效的购物凭证,以便发生纠纷时有据可依。