

我市『3·15国际消费者权益日』媒体通报会举行

110110年为消费者『挽回』431万余元

本报讯（记者 甘国江）昨（12）日上午，记者从我市2021年“3·15国际消费者权益日”媒体通报会上获悉，2020年全市各级消委会受理消费者投诉1298件，解决1288件，解决率99.23%，为消费者挽回经济损失431万余元，接待消费者来信来访，为消费者提供咨询4188人次。

根据投诉性质分析，质量类339件，占26.12%；价格类287件，占22.11%；合同类176件，占13.56%；售后服务类112件，占8.63%；安全类72件，占5.55%；虚假宣传类36件，占2.77%；假冒类12件，占0.92%；计量类8件，占0.62%；人格尊严类3件，占0.23%；其他253件，占19.49%。统计数据 displays，质量、价格、合同、售后服务、安全占据了消费者投诉的前5名。

近年来，我市聚焦诚信旅游品牌，扎实开展放心舒心消费城市创建工作，持续推进“N+1”示范创建工程，消费环境建设不断优化。截至目前，我市共有27个A级以上景区、47个行业开展了放心舒心消费环境创建，共打造放心舒心消费创建示范街92条、示范店1.3万个、示范商场96个、乡村旅游点（小镇）181个。2020年，乐山消费环境评价结果位居全省前列。放心舒心消费环境建设成为“十三五”国家服务业综合改革、全省文旅“三会”的典型范例。

聚焦制度机制建设，消费维权效能不断提升。探索建立ODR企业在线消费纠纷调解机制，持续推进“一店一码”快速维权体系和消费维权站的建设，强化消费投诉信息公示。引导经营者树立消费维权第一责任人意识，建立落实消费环节首问、赔偿先付、线下无理由退换货等制度，构建起消费纠纷多元化解工作机制。各县（市、区）共建立ODR企业169户，新增“一店一码”1492个，新增消费维权站227个，累计建立消费维权站1117个。

聚焦市场安全稳定，民生保障水平不断增强，市场形势持续稳定向好。2020年，我市食品、药品抽检合格率分别达到98%、100%；检查食品药品生产经营单位15.3万户，查处案件2660件。疫情期间，我市共检查市场主体15万家，查处违法案件293起，曝光发“疫情财”的典型案件6件，2起野生动物案件被评为全国“联合双打行动”典型案例。洪灾期间，检查市场主体6450余户次，整改隐患689个，集中销毁被洪水浸泡的食品等共计12吨。

我市化肥农药使用量连续四年实现零增长

本报讯（记者 赵径）近日，记者从市农业农村局获悉，我市持续开展化肥、农药使用量零增长行动实现预期目标。

据了解，为达到目标，我市因地制宜推广测土配方施肥、有机肥替代化肥、水肥一体化、机械深施等关键技术，抓实果菜茶有机肥替代化肥试点、化肥减量增效示范等重点工作。2019年以来，指导井研县、五通桥区开展果菜有机肥替代化肥试点县和化肥减量增效示范县编制县级实施方案，抓好项目落实，效果显著。与此同时，通过增设加密监测网点，完善更新监测设备，提升农作物病虫害监测预警能力和病虫害预报准确率，开展病虫害防控信息和技术培训提升农民群众安全用药水平，大力减少化学农药使用量。到2020年，全市耕地推广测土配方施肥技术达到433万亩次，覆盖率为92%，主要农作物病虫害统防统治面积204.03万亩，农作物病虫害统防统治覆盖率为42.23%，主要农作物化肥施用量和农药使用量已连续四年实现零增长。

2020年乐山十大消费维权案例(上)

编者按：

在一年一度的3·15国际消费者权益日来临之际，市市场监管局发布了“2020年乐山十大消费维权案例”，涉及汽车、家电、农资、日常消费等多个领域。现选取部分典型案例进行分析曝光，以求起到教育警示作用，一方面促进企业守法经营，自觉维护消费者合法权益；另一方面帮助消费者增强维权意识，认清消费陷阱，共同净化消费环境。

■ 记者 甘国江

1 贫困户搞养殖节外生枝 消委会助力挽回百万元损失

2020年8月25日，赵某来到峨边彝族自治县保护消费者权益委员会求助。

赵某是峨边彝族自治县的建档贫困户。2020年年初，他和村里其他3户建档贫困户商议，决定通过自筹、贷款筹集资金30余万元修建养殖大棚。5月，他们与宿迁市沐阳县宿迁铁侠钢管有限公司签订供货安装合同，并支付30余万元材料费、运输费后，经营者却迟迟未进场安装。

眼看生猪鸭子急需入棚，赵某拨打了宿迁市的12345、12315热线进行求助。宿迁市12315受理了赵某的投诉。2020年7月30日，赵某赴江苏宿迁参加了当地市场监管部门组织的调解并达成调解协议：协议约定赵某等农户再支付5.5万元附加材料款、安装费等尾款后，宿迁市沐阳县宿迁铁侠钢管有限公司半个月内派人到峨边完成大棚安装，逾期宿迁市沐阳县宿迁铁侠

钢管有限公司将承担2%合同标的额的违约责任。

赵某表示，原本以为半个月大棚将完工，谁知安装人员到场后，发现材料规格、结构存在问题，无法进行安装。赵某再次求助于宿迁市的12345、12315。宿迁市相关部门告知赵某：双方之前已经达成调解协议，建议赵某等农民走司法程序解决争议。赵某随后向峨边彝族自治县消委会投诉。消委会工作人员接到投诉后，认为必须站在讲政治的高度帮助农民、处理好这起投诉。立即与宿迁市沐阳县市场监督管理局陇集分局取得联系，将具体情况进行了详细介绍。通过两个多月的努力，峨边消委会在2020年10月10日终于与生产商和安装方达成了调解协议：及时重做和补足所有大棚建设所需材料，并承担25000元的补偿款。2020年11月8日，顺利完成了大棚建设。

以案说法

根据《消法》第六十二条“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行”的规定，赵某等建设养殖大棚的行为受《消法》保护。

根据《消法》第五十二条“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、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等民事责任”的规定，经营者应当承担因商品质量问题产生的材料费、安装费、运输费以及消费者的损失。

根据《合同法》第八条规定“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同，受法律保护。”的规定，经营者应当履行合格大棚的安装义务。

2 新车惊现蚂蚁 消费者退货

2020年8月30日，峨边彝族自治县消费者黄女士与乐山某品牌汽车销售有限责任公司签订《汽车销售合同》约定：黄女士交定金5000元；在本购车合同签订后由经销商向供货商订购某品牌自动豪华版SUV汽车一辆，总价24.3万元（包含购车款、入户费、保险费等）。9月17日，双方约定在经销商处交付所购新车，办理入户。黄女士如约到达乐山某品牌汽车销售公司交接新车时，粗略看了下所购车辆，该公司工作人员便要求黄女士先去办理完新车入户手续，然后交接新车。

可是，接下来的事情却让黄女士有些

傻眼：入完户在仔细验车时，她发现自己的新车雨刮器集水板上有蚂蚁爬出，打开引擎盖后，更是看见发动机舱的线路上一群一群的蚂蚁在跑动。黄女士当即提出换车或退车要求，但双方多次协商未果。9月28日，黄女士书面向市消委会投诉反映，希望能够退车并退还全部购车费用24.3万元；赔偿误工费、交通费等损失。

市消委会根据以上事实，反复依法劝解和耐心疏导，最终促成汽车经销商答应退车并退还黄女士全部购车款24.3万元。消费者也放弃相关误工费、交通费等赔偿诉求。

以案说法

经营者提供的车辆与合同约定不符，且未按合同约定进货，用库存车充当新车，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。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其所提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。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等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任”；第二十四条“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”。

3 新购农机首次使用便“发高烧”

2020年3月4日，峨边彝族自治县保护消费者权益委员会收到市中心连心服务热线投诉转办工单——该县五渡镇村民师某于2020年2月17日花费2800元购买了一台“微耕机”，在当年2月24日首次使用时便出现机器发热高温现象，不能正常使用。但师某在向经营者反映此情况后，对方并未理睬，依旧未修未换。

接到投诉后，县消委会会同县市场监管局工作人员迅速赶到师某家中进行调查了解，并到田间查验了产品的基本情况后，

又到农户家中查看了产品的购机发票、产品说明书、产品合格证，并详细询问了使用情况，确认师某所反映情况属实。随后，一行人又迅速赶回峨边县城，找到经销商，对情况进行进一步调查核实。

通过工作人员耐心宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》、《产品质量法》、《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》等相关法律法规后，经调解经销商同意对存在质量问题的微耕机进行更换，确保农户正常的春耕生产。

以案说法

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第62条，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，如农用机械、农药、化肥等，参照消费者权益保护法执行。因此，本案属于《消法》调解的范围，消委会应当予以受理。根据《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》第二十六条“三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用品凭三包凭证，在指定的或者约定的修理者处进行免费修理

……符合本规定换货、退货条件，农机用户要求换货、退货的，凭三包凭证等更换、退货”，以及第二十八条“三包有效期内，送修的农机产品自送修之日起超过30个工作日未修好，农机用户可以选择不继续维修或换货”，因正值春耕时期，修理需要耗费一定的时间，势必影响农户春耕生产。因此，经调解，商家同意对存在质量问题的微耕机进行更换。

4 未成年人私购手机 买卖合同无效

2019年12月10日，雷女士14岁的儿子私自从家里拿了1000元钱，到井研县研城镇城西街某手机经营部购买了一部品牌手机，一个月后被雷女士发现。雷女士认为手机属于贵重物品，销售人员不应该在没有监护人的情况下卖给一个未成年儿童，遂要求商家退款退货。

销售人员则以手机无质量问题且购买属于自愿行为为由，拒绝了雷女士的要求。雷女士多次沟通无果，无赖之下即拨打市长热线12345投诉，后转到井研县消委会协助调查调解处理。

井研县消委会工作人员即刻到涉事的井研县某手机经营部核实情况，经调查雷女士投诉情况属实。雷女士的儿子只有14岁，属于限制行为能力人，他所进行的只能是与其年龄、智力相适应的民事活动，在未

经监护人同意的情况下，独自购买价值1000元的手机，显然与他的年龄、智力不相符。同时，井研县消委会工作人员告知商家，根据相关法律规定——限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同才有效。

而雷女士的儿子与商家订立的手机买卖合同未曾得到其法定代理人雷女士加以追认，故其与商家之间订立的手机买卖合同属无效合同，商家应该退货。但鉴于手机已经激活并且使用超一个月，实际价值已有一定损失，雷女士对其儿子能随意拿走家中大量现金也负有监护不到位的责任。从公平角度来看，家长也存在一定过错，应当对商家做出补偿。经调解，商家扣除500元作为折旧费，退还500元并收回该手机。雷女士对调解结果表示满意。

以案说法

依据《中华人民共和国民法通则》第十二条规定：“属于限制民事行为能力人，可以进行与其年龄、智力相适应的民事活动；其他民事活动由其法定代理人代理，或者征得法定代理人的同意。”雷女士14岁的儿子属于限制民事行为能力人，在未经监护人同意的情况下，独自购买价值1000元的手机，显然与他的年龄、智力不相符。

依据《中华人民共和国合同法》第四十七条规定：“限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效。”雷女士的儿子与商家订立的手机买卖合同未曾得到其法定代理人雷女士加以追认，故小陈与商家之间订立的手机买卖合同属无

效合同。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。”商家本着遵纪守法、诚信经营的原则，在发现未成年人购买手机等高价值商品时，理应劝阻，或是要求其在家长陪同下进行购买。雷女士作为监护人也未尽到监护责任，以至于其儿子从家里拿走大量现金，也要承担相应责任。

根据上述法律规定，双方都有相应责任，综合事实情况和双方意见，井研县消委会工作人员分别向双方做工作，说服双方都进行一定让步，最终达成调解。

5 陷入“免费”陷阱 商家全额退款

2020年1月13日，家住峨眉山市的李女士等5名老年人向峨眉山市消委会投诉称，2020年1月9日，他们被邀请到峨眉山市某农家乐开会，免费吃豆花饭，免费打牌玩耍。在玩耍过程中，有商家现场演示，宣传推销某品牌的食材净化机。在听信宣传后，5人以每台3000元的价格每人购买了一台。回家后，5人发现效果不像推销时所宣传的那样，感觉净化后的食材口感不好，想退货，却发现联系不上销售者，拨打售后

电话也无人接听，找不到商家和销售人员。

峨眉山市消委会接到投诉后，工作人员立即开展调查核实。通过李女士等人提供的销售商联系电话和购买产品的相关票据，积极跟销售商联系，并主动查询该公司经营场所及联系方式。经过多次耐心细致的沟通调解，最终，该公司同意5名老人的退货要求，于2020年1月20日退还每人3000元，共计退还15000元，李女士等5人对调解结果非常满意。

以案说法

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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”，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、用途等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复”的规定进行调解，该案经营者未明确告知该商品的用途和性能，故全额退款。



森林防火常年抓 保护森林靠大家