

消费维权典型案例之四：

□ 记者 汪芳 通讯员 南炳旭

2023年3月26日，消费者张女士通过朋友介绍，在我市一家家庭美容院花费1198元购买了一套美容产品体验装，工作人员向她推荐美容产品时，承诺三分钟内去眼袋，无效可以退款。张女士在当年4月10日到该美容院体验该产品，当晚面部出现红疹、发痒、过敏等症状。于是张女士打电话向经营者咨询，告知是去眼袋后正常现象，吃些抗过敏药就可以。张女士按照经营者告知的办法吃了一些抗生素，有所好转，但是过几天又反复发

作，就是不能根治，去医院就诊才知道皮肤已经严重过敏。张女士找到美容院负责人要求修复、退款，可是美容院却一反常态，对要求置之不理。

【处理过程及结果】：市消协接到张女士投诉后，详细了解相关情况，多次深入现场，认真调查、取证，并组织双方协商。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务。所以，该经营者应当履行

美容无效果 消协助其退款

义务，如数退还款项。最终，该美容院赔偿张女士治疗费等费用2000元。

【消协点评】：此案是经营者为消费者提供服务造成人身损害的案例。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。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。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条规定“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的

收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助器具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金”。应当指出的是消费者的合法权益受到了侵害，基于损害，同时基于侵权行为及违约行为。消费者可以选择依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》保护自身的权益。可以选择向消协寻求调解帮助，或者基于侵权行为提起侵权之诉。不管消费者如何选择怎样的方式保护自己的权益，最终都是要通过合法的手段使自己的损害得到应有的赔偿。

消费侵权典型案例之四：

□ 记者 汤红红
通讯员 刘如月 王海兵

2023年6月20日，市市场监管局接消费者投诉，称其在格尔木某烟酒超市购买的9箱（每箱6瓶）五粮液白酒，外包装（箱体）上的日期和白酒瓶体上的日期不一致，并称商家承认其销售的9箱白酒有问题。

当日，市市场监管局执法人员前往消费者（投诉人）住所，对消费者购买的9箱“五粮液”白酒进行了核查，

并依据《中华人民共和国商标法》第六十二条第一款第四项的规定对涉案白酒依法扣押。2023年6月21日，市市场监管局依法委托商标持有人四川省宜宾五粮液集团有限公司对上述白酒进行辨认。经辨认，认为侵犯了公司注册商标专用权。当事人的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款“有下列行为之一的，均属侵犯注册商标专用权：……（三）销售侵犯注册商标专用权的商品的”，构成销售侵犯注册商标专用权的商品的违

白酒穿“名牌” 害人又害己

法行为。

【处理结果】

因此案已达到涉嫌犯罪移送标准，依据《中华人民共和国行政处罚法》第八条第二款，（二）“违法行为构成犯罪，应当依法追究刑事责任的，不得以行政处罚代替刑事处罚”。及第二十七条第一款，（一）“违法行为涉嫌犯罪的，行政机关应当及时将案件移送司法机关，依法追究刑事责任……”之规定。市市场监管局将案件移交格尔木市公安局处理。

【典型意义】

此案的查处给商家们敲响了警钟，切勿存在侥幸心理，小心“赔了夫人又折兵”。在此提醒广大消费者在购买过程中，遇到假冒、伪劣产品，要及时拨打12315进行投诉，维护自身合法权益。

3-15 我们在行动
消费者权益保护日

雷锋精神永相传 你需我供更贴心

西城区消防救援大队



本报讯（记者 汪芳）三月春风吹拂过，青春雷锋永传承。近日，西城区消防救援大队掀起学雷锋活动热潮，深刻把握雷锋精神时代内涵，充分展现消防救援人员竭诚为民的责任担当，激发消防救援队伍关爱他人、关心集体、奉献社会的热情。

为坚持打牢思想根基，更好学习雷锋事迹，西城区消防大队通过唱雷锋歌曲、读雷锋日记、讲雷锋故事、看雷锋电影、传雷锋箴言等方式，结合岗位工作实际，研讨心得体会，号召全体指战员从一点一滴做起，做雷锋精神的“传承者”。

大队充分发挥党建联盟工作优势，联合河滩社区、驻地部队等共建单位开展“学雷锋·文明实践我行动”主

题党日活动，向参与者讲解消防安全知识，倡导大家关注消防、学习消防、参与消防，营造“人人都是消防志愿者”的志愿服务氛围，持续提升辖区群众消防安全意识和自救自护能力。号召队员积极参与环保宣传教育、绿色低碳实践、垃圾分类处理等实践活动，义务清扫街道地面积雪、清扫落叶等，改善群众生活环境。

雷锋精神，薪火相传。西城区消防救援大队把雷锋精神转化为忠诚履职的实际行动，将雷锋精神贯穿于执勤备战、防火监督、为民服务中，自觉做弘扬雷锋精神的传承者、发扬者、引领者和践行者，用全心全意为人民服务的实际行动，让雷锋精神这面火红旗帜在消防救援队伍中高高飘扬。

黄河路街道铁东社区

本报讯（记者 夏静）近日，黄河路街道铁东社区新时代文明实践站联合辖区共建单位开展学雷锋系列活动。

活动根据居民“需求清单”，设置了义诊、义剪、主题讲座、政策宣传、安全用电用火用气宣传、环境卫生整治6个志愿服务项目。在爱心义剪、义诊活动中，志愿者们为辖区老年人提供便民理发服务，通过贴心细致的修剪，使老人们的精神面貌焕然一新。义诊区域，医疗志愿者为居民挨个检查，并给出详细的解答和专业的建议。保险公司志愿者介绍了电信网络诈骗的惯用伎

俩、作案方式、种类和危害，并结合具体案例，讲解了防范非法集资和电信诈骗、反洗钱等相关知识。通过实际案例，向居民讲解了灭火器、燃气灶的使用方法及安全用电用火用气的注意事项，介绍了医疗保险、就业创业等惠民政策。随后，志愿者们还对辖区主次干道、林带内的烟头、白色垃圾进行了清理，用实际行动营造了干净、舒适、整洁的生活环境。

铁东社区通过聚人气、接地气、冒热气的志愿服务活动，把公益送到群众家门口，让广大居民在享受各种惠民、便民服务的同时，进一步拉近邻里关系、干群关系。

