

消费维权典型案例之七

消费纠纷快解决 维权服务暖人心

□ 记者 汤红红 通讯员 市消协

2025年2月25日,王某通过12315平台投诉,称其于2月21日在某手机专卖店购买了一部华为手机,价格为5800元。使用过程中发现手机噪音特别大,于是找到经营者核实确认。经核实,手机确实存在消费者反映的上述问题。王某要求经营者为其更换新机,但经营者不同意更换,认为不是质量问题,只能维修。双方协商未能达成一致意见,故王某向市场

监督管理部门投诉请求维权。

【处理过程及结果】接到王某的投诉后,市市场监督管理部门执法人员立即着手调查。经调查,消费者反映的情况基本属实。执法人员提出:手机明显存在噪音大的问题,这是双方都可以直观感知的,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,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。经调解,经营者同意为消费者更换新机。

【案例评析】该案是一起因商品质量和性能存在问题而引发的消费纠纷。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第一款规定:“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。”第二十四条第一款规定:“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。经营者必须保证出售商品的质量,一旦有质量问题,应及时履行维修、更换、退货等义务。”该案中,秦某购买的手机存在黑屏问题,属于《移动电话机商品性能故障表》中所列性能故障,而且消费者秦某购买的手机在7日内出现质量问题,要求经营者为其更换新机或者退款的诉求应予以支持。经调解,经营者同意按照消费者诉求解决。

消费侵权典型案例之七

严查过期医疗器械 守护群众医疗安全

□ 记者 汤红红 通讯员 法规科

2025年9月17日,市市场监督管理局执法人员根据《线索移送函》,依法对格尔木某诊所进行现场核查。

经查,在该诊所经营场所发现一台联体式牙科综合治疗机,出厂日期为2017年5月,已经使用了5年。截至执法人员现场检查时,该联体式牙科综合治疗机已经超过使用年限3个月,并且与其他正常使用的医疗器械同放于当事人经营场所内,该诊

所无法证明在超过使用期限期间未使用该联体式牙科综合治疗机开展治疗服务。当事人的行为违反了《医疗器械监督管理条例》第五十五条规定“医疗器械经营企业、使用单位不得经营、使用未依法注册或者备案、无合格证明文件以及过期、失效、淘汰的医疗器械”之规定,已构成使用过期医疗器械的违法行为。

【处理结果】依据《医疗器械监督管理条例》第八十六条第一款第三项“有下列情形之一的,由负责药品监

督管理的部门责令改正,没收违法生产经营使用的医疗器械;违法生产经营使用的医疗器械货值金额不足1万元的,并处2万元以上5万元以下罚款。经营、使用无合格证明文件、过期、失效、淘汰的医疗器械,或者使用未依法注册的医疗器械”的规定,市市场监督管理局依法给予没收非法财物、罚款的行政处罚。

【典型意义】医疗器械超过使用期限,就不再是治病的工具,反而成为可能危害患者健康的“隐形杀手”。任何

认为设备“还能转动就不算坏”的麻痹思想,任何为了节省更新成本而超期使用的侥幸心理,都是在用患者的健康为自己的经营失误买单。法律的红线不容触碰,医者的良心不容蒙尘,切勿因小失大,让本该救死扶伤的医疗器械,变成伤害患者的“凶器”。

3-15 我们在行动
消费者权益保护日

大手拉小手 雷锋精神伴成长

本报讯(记者 汤红红)近日,金峰路街道金北社区联合昆仑幼儿园,在社区儿童之家开展“大手拉小手 雷锋精神伴成长”主题实践活动。

活动中,社区团支部书记用生动形象的语言讲述雷锋故事,让孩子们在潜移默化中认识雷锋、走近雷锋。在绘画环节,孩子们在老师指导下绘制手抄报,用画笔勾勒出心中的雷锋形象。随后,小朋友们化身“环保小雷锋”,走进辖区捡拾垃圾、分类投放,用小手为美化家园出一份力。现场还开展了益智游戏、绘本共读等活动,引导孩子们在互动中学会分享与合作。

此次活动将雷锋精神融入幼儿实践,在孩子们心中播下向上向善的种子。

▶ 捡拾垃圾。 记者 汤红红 摄



本报讯(记者 张金凤)3月10日,黄河路街道铁东社区组织开展“评”出文明风、“议”出正能量主题道德评议活动,以评议推动移风易俗、倡树文明新风,让道德正能量浸润社区每个角落。

活动中,居民们共同观看了道德模范先进事迹视频。见义勇为、敬业奉献、孝老爱亲、诚实守信等模范人物用平凡善举诠释高尚情怀,深深触动了在场每一位居民。随后,社区主任宣读了辖区近期涌现的好人好事,鲜活的身边榜样、暖心的邻里故事,引发居民强烈共鸣。

在交流评议环节,居民代表们以“唠家常”的方式,分享邻里互助、孝老爱亲、诚实守信的真实事例,温暖与感动在交流中流淌。同时,针对车辆乱停乱放、遛犬不牵绳、公共区域乱堆杂物等不文明现象,大家摆事实、讲道理,探讨整改办法,提出“网格精细化劝导+居民自主监督自治”等切实可行的建议。不少居民现场主动请缨,自愿担任社区文明监督员,承诺及时劝阻不文明行为,主动参与社区文明秩序维护,以实际行动助力文明社区建设。

此次活动搭建了居民互评互促的平台,让文明理念更加深入人心,有效凝聚了社区文明共建合力。下一步,铁东社区将常态化开展道德评议活动,让文明新风扎根社区。

道德评议树新风
凝心聚力传正能量

文明

每个人都是一道

WEN MING LV YOU

旅游

亮丽的风景线