



在“3·15”国际消费者权益日到来之际,本报联合三门峡市“12345”热线中心,重点围绕旅游消费维权、二手交易维权、农资质量维权、宠物消费维权、家政服务维权等消费领域热点、难点问题,筛选出一些消费者投诉的典型案列。同时,通过邀请相关部门及法律界人士分析解读,为消费者提供维权帮助,促进商家诚信经营,共同营造满意的消费环境。敬请关注。

## 二手交易频“踩雷” 隐瞒信息须担责

本报记者 王梦

二手产品因性价比高受到不少人青睐,但有些二手产品质量不稳,甚至一些卖家故意隐瞒产品瑕疵、篡改真实信息,侵害了消费者的合法权益。

今年1月,市“12345”热线接到成女士来电反映,其在三门峡市区黄河路某闲置二手店铺购买了一台二手空调,使用中发现,该空调不能制热。市“12345”热线将工单派发至市市场监管局,经协调,该二手店铺将消费者购买空调的750元退还,并负责将空调拆走。

河南宇萃(三门峡)律师事务所主任赵双良表示,上述案例中,店铺交付不符合约定的空调,构成标的物质量瑕疵,需承担违约责任。该案例通过行政调解快速解决了争议,但

若调解未果,消费者可持交易凭证、商品检测报告等证据对商家提起民事诉讼。

在二手车交易中,因质量、信息不对称而产生的纠纷也并非个例。2024年12月,渑池县何先生在渑池县某二手车行购买了一辆家用二手车,购买时店家告知无事故、无泡水,在使用时,因车辆频繁出现故障,便对该车进行检测。检测后发现,该车辆为事故车也泡过水,他多次与车行协商退车未果。市“12345”热线将工单派发至渑池县政府,后经渑池县商务局工作人员上门协商,双方未达成协议,工作人员建议诉求人通过司法途径解决。

对此案例,赵双良表示,何先生所购买的

二手车若证实泡过水,那么商家隐瞒车辆重大事故史构成欺诈,其有权依据《消费者权益保护法》第55条,主张退还购车款并要求三倍赔偿。何先生可以依据《民事诉讼法》第119条对车行提起民事诉讼,主张合同撤销及赔偿。

今年1月,洛阳市丁先生在卢氏县文峪乡某车行购买一辆二手汽车后发现,该车为抵押车,无法过户。市“12345”热线将工单派发至有关单位处理。经调查,该二手车行自2024年9月开业以来未曾与丁先生发生过任何交易,无法认定丁先生车辆通过该车行购买,建议其核实交易信息。因丁先生无法提供新的证据,该工单办结。

赵双良表示,丁先生需初步证明买卖关系存在,如提供交易场所定位、证人证言等,否则其承担举证不能后果。若交易真实存在,双方构成二手车买卖合同关系,出卖人需保证标的物无权利瑕疵。而该案例中,车辆存在抵押登记,无法过户,卖方可能构成违约,丁先生可以对车行提起民事诉讼,要求解除合同,退还价款并承担违约责任。

在此,赵双良也提醒广大消费者,二手交易过程中可能存在信息不对称的问题,消费者在选购时应格外谨慎,及时固定和保留好整个购买行为的相关证据,一旦发现商家存在欺诈行为,消费者有权依法主张自己的合法权益。



### 营造良好消费环境

“3·15”国际消费者权益日来临之际,我市开展一系列宣传活动。活动通过摆放宣传展板、展示假冒伪劣产品等形式,增强市民消费维权意识。图为在活动现场,市场监管工作人员向市民讲解如何辨别假冒伪劣产品。

本报记者 张朝峰 摄

# 聚焦消费维权 守护消费晴空

策划/社会新闻采访部

## 农资质量有纠纷 真假混杂需辨明

本报记者 李博

种子、幼苗、化肥等农资产品的质量对种植业至关重要,一旦发生质量问题,农民一年的收成就会受到影响。2024年,三门峡市“12345”热线中心收到多起有关农资产品的投诉,经过及时督办以及相关处理,有效维护了农民的合法权益。

2024年8月,渑池县天池镇史先生向市“12345”热线反映,其于同年3月在天池镇某农资店购买了916品种的辣椒苗,辣椒长大后,发现该批辣椒苗并非其订购的916品种的辣椒苗。市“12345”热线接到史先生举报后,派发至渑池县政府处理。随后,该县农业农村局工作人员到史先生的辣椒地里查看,发

现该批辣椒确实是916辣椒品种,但该批辣椒种植后长势良好,不会影响史先生后续销售,在县农业农村局调解下,农资店赔付史先生600元。

2024年年初,灵宝市康先生拨打市“12345”热线反映,其于2023年3月在灵宝市车站路某公司购买了化肥,购买后发现化肥有质量问题,便送至检测公司进行检测,检测结果为:所检测项目总氮氧化钾不符合GB/T15063-2020标准要求,其认为该公司销售的化肥为不合格产品。该工单派发至灵宝市政府调查处理,灵宝市政府将该工单派发至灵宝市市场监管局处理。经调查,该公司

所销售的化肥为不合格产品,该行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第十二条、第十三条,该局对该公司进行立案查处。

对此,市“12345”热线中心工作人员表示,遇到农资质量问题,一般由农业农村局进行处理,依据《农药管理条例》《中华人民共和国种子法》等有关条例,维护消费者权益。市农业农村局工作人员也提醒广大农业生产者,要增强自我维权意识,在购买或使用过程中如遇农资产品质量问题或出现消费纠纷时,要及时向有关行政主管部门进行(投)诉或举报,必要时及时申请鉴定,以维护自身合法权益。

## 跟团游遇“陷阱” 消费者被“刺”痛

本报记者 单义杰

旅游是人们休闲娱乐的重要方式,诚信履约本是旅游行业的基本准则,但部分旅行社仍擅自降级服务、虚构行程、强制消费等试探法律底线。此类行为不仅违背契约精神,更直接侵犯了消费者的知情权、选择权与公平交易权。

2024年10月,市民张女士在三门峡市区崆山路某旅行社报名参加甘肃游,游玩过程中张女士发现入住酒店与游玩行程表的入住酒店不同,档次较行程表所安排的酒店低。游玩结束后,张女士向三门峡市“12345”热线进行投诉。接到张女士投诉后,市“12345”热线将该工单派发至三门峡市文化广电和旅游局处理。经市文广旅局

协调,三门峡市当地旅行社及甘肃当地接旅行社为张女士赠送礼品,张女士最终表示接受。

无独有偶。2024年3月,市民王女士的母亲通过市区和平路某旅行社前往桂林旅游,旅游过程中导游强制消费购物6000元。同月,市民尚先生父亲在陕州区某旅行社报名参加310元的北京、天津游,也被导游强制消费1.1万元。该类工单相继被派发至属地文旅部门,经协调,被强制消费的费用均已退还。

对此,河南崆山律师事务所律师张浩表示,依照《中华人民共和国民法典》第五百零九条、第五百七十七条、第五百八十二条,《中

华人民共和国旅游法》第九条、第三十五条,《旅行社服务质量赔偿标准》第十条,旅行社改变行程、降低服务标准的,应当承担违约责任,旅游者有权要求减少价款或者报酬,造成损失的,应当承担赔偿责任。旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权拒绝旅行社的强制交易行为。针对上述行为,旅游者有权在旅行结束后30日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

张浩提醒,消费者跟团游时要妥善保留旅行合同、付款凭证、行程单、沟通记录、现场视频照片等证据。如遇到类似侵权问题发生纠纷的,可以通过协商、调解、向有关部门投诉、依法提起诉讼等方式解决。

## 萌宠“带病上岗” 购买擦亮双眼

本报记者 葛洋

当毛茸茸的猫咪睁着无辜的大眼睛向主人,当摇尾的小狗用湿漉漉的鼻子蹭着掌心,谁承想这些萌宠背后,竟藏着黑心商家布下的重重陷阱?

2024年3月,市民海女士在三门峡市区五原路一宠物店购买英短猫时,目睹了这样一幕:店员手持疫苗针剂,却连猫颈背部皮下注射位置都找不准。“针头扎得小猫惨叫,我问有没有兽医资格证,对方居然说‘打疫苗要什么证!’”海女士表示。

后湖滨区农业农村局突击检查发现,该店不仅违规售卖兽用疫苗,而且库存的12支猫三联疫苗中,有8支无法提供冷链运输记录。执法人员当场查封药品,案件已立案,该

店最高将面临5万元罚款。

灵宝市河滨路一家宠物店曝出的群体性投诉也令人揪心。2024年8月至9月,23名消费者在该店购买的宠物犬猫中,竟有17只在一周内确诊细小病毒、猫瘟。“2800元买的金毛,第三天就吐黄水,检测费花了2000元,救活又花了5000元!”消费者张先生无奈地说,后来他抱着奄奄一息的小狗连夜转诊郑州,病历单上“高度疑似售前感染”的诊断格外刺眼。

据悉,近年来宠物消费市场乱象丛生,商家虚假承诺、违规操作等问题屡见不鲜。消费者在购买宠物时,往往被一些商家的花言巧语所蒙蔽,对宠物的健康状况、疫苗接种等

问题缺乏足够的了解。一些不良商家则利用消费者的信任,以次充好,出售病犬、猫,甚至违规出售、注射疫苗,谋取不正当利益。这不仅给消费者带来了经济损失,更给宠物的生命健康带来了严重威胁。

对此,河南崆山律师事务所律师张浩提醒,广大消费者在为宠物消费时要擦亮眼睛,谨慎选择。购买前,一定要对宠物的健康状况进行全面了解,查看宠物的疫苗接种记录、健康证明等相关资料,选择正规、有资质的宠物店进行消费,不要轻信商家的口头承诺。同时,也希望相关部门能够加大对宠物消费市场的监管力度,严厉打击各类违法违规行,切实维护消费者的合法权益。

## 家政服务乱象丛生 资质审查亟待加强

本报记者 吴若雨

“3·15”国际消费者权益日临近,家政服务行业暴露的消费纠纷引发关注。清洗服务致损、人员资质不符、费用退还难等问题频现,折射行业规范化短板。

“本想着干干净净过大年。可工作人员的不当操作,导致油烟机面板被腐蚀。我赶紧跟家政公司反映,可他们态度敷衍,根本不当回事。”2025年春节前夕,陕州区王女士通过某家政公司预约油烟机清洗服务,因工作人员操作不当导致油烟机面板腐蚀。王女士投诉后遭家政公司漠视,遂通过市“12345”热线求助。经市市场监管局陕州区分局协调,家政公司赔偿王女士200元达成和解。

今年2月,灵宝市一市民支付700元中介费寻找持证育婴师,然而实际派来的保姆仅持有护工证,并不具备育婴师证,协商退费未果后,经“12345”热线转办至尹庄镇政府,最终追回中介费用700元。

类似的问题时有发生。2024年12月,市区某家政公司接连被投诉:一名消费者预缴2250元中介费后,育婴师工作失误致婴儿受伤,退费遭拒;另一消费者支付500元试用费,保姆却未如约上门。无奈之下,两位消费者都拨打了市“12345”热线。后在湖滨区商务局的协调下,两位消费者的费用才得以退还。

上述行为不仅侵害了消费者的合法权益,也对整个家政服务行业的形象造成了负面影响。对此,河南崆山律师事务所律师张浩从法律层面给出了专业解读:依照《中华人民共和国民法典》第五百七十七条、第五百八十二条、第一千一百九十一条,《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条、第四十条,以及《家庭服务业管理暂行办法》第十三条、第十四条的相关规定,家政公司在开展业务时,应当与消费者签订规范的书面合同,明确服务内容、费用、人员资质等关键信息,而且不能设定不公平、不合理的交易条件。此外,家政公司工作人员在履行职务行为过程中产生的法律后果,由家政公司承担。家政公司服务不符合合同约定的,消费者可以要求承担违约责任,造成损失的,应当承担赔偿责任。

