

我市2017年度消费投诉典型案例

去年,全市工商局12315系统共受理咨询、投诉和举报案件14902件,同比上升3.26%。其中,消费投诉2164件,举报484件,为消费者挽回经济损失166万余元。昨天,市工商局12315投诉举报指挥中心发布了我市2017年度消费投诉十起典型案例。

1 承诺购车送油卡不兑现

基本案情 2017年1月5日,市民崔先生拨打12315热线投诉,称2016年12月15日在平顶山市锦荣汽车销售服务有限公司购买家用汽车时,商家承诺购车送一张价值2000元的油卡,且购车合同上也写明赠送油卡,但购车后商家迟迟不兑现。

处理结果 根据《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)“经营者和消费者有约定的,应该按照约定履行义

务,但双方的约定不得违背法律法规”,此案经营者承诺交易成功送2000元加油卡,并把约定写在合同条款里,说明双方买卖合同成立,双方的约定不违法。购车后,经营者就应该按照承诺和合同履行义务,把加油卡送给消费者。经卫东工商分局贸易广场工商所工作人员调解,汽车销售服务公司承诺在消费者第一次保养汽车时把2000元加油卡送给崔先生。

2 夸大宣传诱导顾客美容

基本案情 2017年4月26日,市民邵女士投诉称,她在市区中兴路可诺女子生活美容院做美容,先后共付款5万余元。美容院推出的“筋膜抗衰”项目(费用3万多元)宣传称:做了这个可以使眉毛上扬、眼角提升、真性皱纹淡化、干纹细纹消失、胶原蛋白迅速收缩,完成框架重建。一次性治疗即可达到持续抗衰3至5年,最终可以年轻5至8岁。美容院还采取虚假为消费者垫钱等手段强制消费。邵女士做了这个项目后,不但皱纹没有减少,反而出现了黑眼圈、皱纹增加、脸部不适等状况,遂要求美容院退款,但遭到拒绝。

处理结果 依据《消法》“经营者向消费者提供商品或者服务,不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易”及“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”,《广告法》“广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。广告主应当对广告内容的真实性负责”,经新华工商分局开源商贸城工商所工作人员调解,美容院向邵女士退款33360元。针对美容院的违法行为,工商所已依法立案处理。

3 空调不制热

基本案情 2017年1月,叶县工商局12315中心接到市民张女士投诉,称2016年5月在叶县美家美家电行购买的海尔空调出现不制热情况。商家称是售后安装问题,售后安装方否认,经销商和售后相互推诿。

处理结果 经叶县工商局工作人员调查,由于售后安装后,没有向消费者讲解空调的具体操作,消费者也没有认真阅读使用说明书,导致空调不制热。根据《消法》“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”,此案中消费者购买的空调在三包期内出现问题,经过工作人员调解,经销商与售后工作人员承诺尽快给消费者检修,排除故障。

4 手机电池质量有问题

基本案情 2017年5月3日,一消费者拨打12315热线,称在舞钢市枣林镇捷成手机店购买的手机出现问题,不能正常使用,多次与商家协商得不到解决。

处理结果 舞钢市工商局工作人员迅速与消费者取得联系,确认是手机电池存

在问题。根据《消法》“消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件”,经工作人员调解,店主答应更换手机电池,同时承诺如果手机还存在其他质量问题,将为消费者更换新机。

投诉

5 所购空调是样机

基本案情 2017年4月1日,鲁山县工商局接到市局12315中心分转的一起投诉。市民李女士称在鲁山县人民路东段崇汇电器商城购买的格力空调,安装后发现主机是样机,且与空调遥控器不是完整的一套,与经销商多次协商换

新机未果。

处理结果 经鲁山县工商局张店工商所工作人员调查,消费者投诉情况属实。根据《消法》“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”,工作人员多次协调,商家为李女士更换了一台。

6 退还卡内余额遭拒

基本案情 2017年4月19日,市民王先生拨打12315热线,称他在郑县万客来购物广场莎米豆童装专柜办理了消费卡,再次消费时被商家告知该童装专柜已经撤柜。

王先生几经周折找到该童装的经销商,经销商以电脑中

消费信息已清理为由拒绝王先生继续使用充值卡,并拒绝退还卡里的余款。

处理结果 经郑县工商局12315中心工作人员调查,王先生反映情况属实。

依据《消法》“经营者以预收款方式提供商品或者服务

的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”,工作人员现场调解,双方达成和解,王先生卡里的余款可以继续使用。

7 新购皮鞋开裂

基本案情 2017年7月21日,市民邵女士通过全国12315互联网平台投诉,称在市区和平大道中兴鞋城购买了两双皮鞋,其中一双价值178元,刚穿半个小时就开裂了,要求退货遭拒。

处理结果 经新华工商分局联盟路工商所工作人员调查,邵女士反映情况属实。

依据《河南省皮鞋“三包”暂行规定》“皮鞋自销售之日起七日内出现质量问题,消费者可以退货。退货时,销售者应

按发票价格一次退清鞋款”以及“皮鞋的质量问题主要是指:鞋内钉头漏出及泛硝、开裂、脱皮、掉色、开线及其他因质量原因造成损坏的”,经过工作人员多次协调,经营者同意退还邵女士178元鞋款。

8 镜架镜片不匹配

基本案情 市民马先生于2017年8月3日拨打12315热线电话投诉,称2017年7月29日在市区新华路与建设路交叉口宝视达眼镜店购买了一副框架眼镜、一副隐形眼镜,购买的框架眼镜镜片安不上,隐形眼

镜颜色、厚薄不一,要求退货,遭拒。

处理结果 经卫东工商分局新华路工商所调查,马先生反映情况属实。根据《消法》“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”“消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件”,通过工作人员协调,宝视达眼镜店同意退还马先生货款480元。

9 电动四轮车漏水

基本案情 2017年8月5日,市民敖女士向郑县工商局12315中心投

诉,称前一天在郑县泰和车行购买的电动四轮车遇下雨天,

车内漏水。她认为电动车质量有问题,要求商家退货。商家称,不属于质量问题,只负责维修,不退货。

处理结果 郑县工商局12315中心工作人员调查发现,敖女士反映情况属实。根据《河南省电动自行车消费争议

纠纷解决办法》“电动自行车售出之日起七日内,发生性能故障不能正常使用的,消费者可以选择修理、换货或退货。退货时销售者应当按发票价格一次退清货款”,经过工作人员协调,泰和车行最终退还敖女士车款6800元。

10 健身房违约

基本案情 2017年9月4日,市长热线转给市工商局一消费者投诉,称2017年4月在平顶山市动岚健身服务有限公司(以下简称健身公

司)办理了私人教练充值卡,7月时获知该私人教练已

辞职,向健身公司提出退还卡内3000元余额时被拒。
处理结果 湛河工商分局火车站工商所工作人员联系健身公司负责人了解情况,得知消费者投诉情况属实。健身公司负责人表示愿意给投诉人更换健身教练,但不退还卡内余额。根据《消法》“经营者以预收款方式提供商品或者服务

的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”,经过工作人员多次沟通协调,健身公司负责人同意退回未消费余额3000元。

(本报记者 杨岸萌)