

市市场监督管理局发布 我市2018年度消费维权典型案例

□本报记者 杨岸萌

2018年,我市各级12315工作机构共受理消费者诉求案件16934件,同比增长10.8%,为消费者挽回经济损失213.6万余元。根据消费维权情况,昨天市市场监督管理局12315申诉举报指挥中心发布了2018年度消费维权典型案例。



手机故障难换机

基本案情:2018年1月22日,消费者盛先生拨打12315电话投诉平顶山市宏润电子时代广场,称在电子时代广场一楼的三星手机营业厅购买的一部价值5300元的手机,使用不久出现故障,经售后检查认定属质量问题,出具了换机证明,但经营者拒绝更换。

处理结果:经卫东区市场监督管理局劳动路市场监督管理所工作人员调查,证实消费者所说属实。工作人员首先向经营者宣传《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第九条“在三包有效期内,消费者依照本规定享受修理、更换、退货的权利,修理、换货、退货应当凭发货票和三包凭证办理”,第十二条“自售出之日起第8日至第15日内,移动电话机主机出现《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机”的规定,之后经协调,最终经营者同意为消费者更换新机。

衣服掉色不解决

基本案情:2018年4月5日,消费者王女士拨打12315热线投诉平顶山市卫东区惜福服装店,称她3月8日在万达广场一楼“惜福”专柜购买一件价值3000元的黑色女装,穿前洗的时候发现掉色情况严重,与经营者联系,对方称第一次洗掉色属于正常现象,王女士穿上开车去郑州,把车座、价值1800元的内衣以及酒店的沙发都染上了黑色,回来后与经营者联系要求退货并赔偿有关损失,经营者称确属质量问题,需要与生产厂家联系,但厂家却不解决。

处理结果:卫东区市场监督管理局建中市场监督管理所工作人员接到投诉后,分别与消费者和经营者取得联系了解情况,一方面向经营者宣传《消法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”,第四

十条“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿”的规定;另一方面组织双方进行调解。经过调解,经营者退还消费者货款3000元并赔偿损失2200元。

木门与样品不符

基本案情:2018年3月9日,消费者景女士拨打12315热线称:2017年10月6日在郟县文化路中段美心家美木门订购型号为3658和3659型的实木门各6套,价值64000元。景女士收到货后发现与看到的样品不符,与经营者多次商量要求退货,得不到解决。

处理结果:郟县市场监督管理局工作人员接到案件后,立即与消费者联系了解情况。工作人员向经营者和消费者宣传了《消法》第二十三条第二款“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,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符”的规定,经调解,最终使双方达成协议,经营者全额退还消费者货款64000元。

影楼关门拍不成照

基本案情:2018年11月1日,5日消费者程女士和赵女士分别拨打12315热线投诉郟县大光明婚纱摄影店关门一事。程女士说她2018年3月1日在郟县东大街大光明婚纱摄影店交300元订金拍个人写真,赵女士说她6月份交799元订金为宝宝拍百天照,结果两人在秋季到店拍照时,发现该店不再营业,也联系不上经营者。

处理结果:经郟县市场监督管理局调查,该婚纱摄影店确实已经停止经营,工作人员几经周折了解到经营者的住址,与经营者进行沟通。工作人员耐心向经营者宣传《消法》第五十三条“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”的规定,与此同时,与双方多次沟通,最终双方达成协议:经营者联系另外一家照相馆,负责完成两位消费者的后续服务。

地板砖四边发黄退货难

基本案情:2018年3月15日,新华区市场监督管理局建设路市场监督管理所接到消费者石先生的投诉称:2017年5月21日在新华区西建材市场鸿达陶瓷商店,购买价值一万多元的地板砖,当年10月份安装时发现,地板砖四边渗污发黄,找经营者协商要求退货退款,却被拒绝。

处理结果:建设路市场监督管理所工作人员接到案件后立即展开调查,查看了经营者提供的消费者购买的地板砖的《检验报告》,《检验报告》证明地板砖质量合格。在此情况下,工作人员积极组织双方进行协商,最终双方达成协议:经营者愿意支付消费者3500元,作为该产品出现问题的补偿,消费者对此表示满意。

强制收取保险费

基本案情:2018年3月6日,消费者杨先生通过全国12315互联网平台投诉称,他2月21日带孩子去尧龙湾温泉水上乐园(以下简称“水上乐园”)玩,结账时发现水上乐园在收取120元门票时加收10元儿童保险费。杨先生认为水上乐园即没有提前告知,也未在醒目告示栏告知需要缴纳保险费,向其收取保险费的行为属于欺诈行为。

处理结果:经鲁山县市场监督管理局库区市场监督管理所的工作人员到尧龙湾温泉水上乐园调查核实,消费者投诉情况属实。工作人员向经营者宣传《消法》第四条“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则”,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”的规定,经营者认识到他们的这种行为侵害了消费者的知情

权,向消费者道歉并退还了保险费,消费者对此表示满意。

持卡洗车遭拒

基本案情:2018年3月19日,消费者闫先生拨打12315热线投诉称:其在叶县叶鲁路与平桐路交叉口西南角中国石化加油站时,工作人员称加200元油可以免费洗车一次,随后消费者持卡洗车时,遭到经营者拒绝。

处理结果:叶县工商所任店工商所工作人员对消费者反映的事件进行调查调解,经营者负责人称闫先生持卡洗车时为阴雨天气,合作的洗车点停业,无法为闫先生提供服务。工作人员一方面向经营者负责人讲解《消法》第十六条第二款“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定”,第三款“经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益”的规定;另一方面对消费者进行解释,最终双方和解,经营者为消费者免费洗车一次。

网上预约门票不能用

基本案情:2018年9月24日,舞钢市工商局受理一起消费者短信投诉案件。消费者吕先生称,他在中秋节期间使用网上预约的免费门票进入舞钢市灯台架景区,被安保人员阻拦,要求出示门票,在多次交涉无果的情况下,吕先生一行58人交了1160元(每人20元)购买了门票才进入景区。消费者投诉经营者,要求退还购买门票的款。

处理结果:舞钢市工商局工作人员联系消费者,了解核实情况,消费者提供了在网上预约的景区免费门票等有关资料,确认消费者投诉属实。工作人员随即与经营者进行沟通,耐心向其讲解《消法》第四条“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则”,《网络交易管理办法》第十四条“网络商品经营者、有关服务经营者提供的商品或者服务信息应当真实准确,不得作虚假宣传和虚假表示”的规定,最终经营者认识到错误,同意退还收取消费者的1160元门票款。

用餐被烫不道歉

基本案情:2018年6月21日,湛河区市场监督管理局开源南路市场监督管理所接到12315热线分转的一起投诉案件。消费者呼先生称,2018年6月21日他在湛南路曹帅羊肉胡辣汤店被烫伤,要求经营者道歉,遭到拒绝。

处理结果:接到投诉后,工作人员马上与经营者取得了联系,并于2018年6月26日组织双方进行调解。经营者认为消费者烫伤完全是自己不小心所致,与自己无关,拒绝道歉。消费者称是在消费时烫伤的,经营者必须负责。调解人员耐心细致地对双方进行调解,向经营者宣传《消法》第十八条第二款“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务”,第四十九条“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合理费用,以及因误工减少的收入”的规定。最终双方达成和解:经营者向消费者道歉、赔偿烫伤药膏一支并退早餐费8元。

彩金耳坠无凭证不维修

基本案情:2018年7月16日,消费者刘某拨打12315热线投诉称,2017年6月底在万达广场一楼的平顶山市卫东区金领饰品行买彩金耳坠一对,今年5月底耳坠三个连接点断了一个,要求维修,经销商承认耳坠是该店售出的商品,但以顾客无发票为由拒绝维修。

处理结果:卫东区市场监督管理局建中市场监督管理所工作人员了解情况后,向消费者和经营者宣传《河南省黄铂金及珠宝玉石消费争议解决暂行办法》第九条第二款规定:“黄铂金饰品自销售之日起,凭销售发票保修一年,所修饰品成色、重量、品名须与发票内容相符”,以及《消法》有关规定,组织双方进行调解,最终经营者为消费者耳坠进行维修。通过此案件,消费者受到了教育,表示在今后的消费中,一定注意向经营者索要发票。