

守信用,提品质,让消费更放心

——“3·15”消费维权十大案例

在隆重纪念2019年“3·15国际消费者权益日”之际,为宣传贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》,营造安全放心的消费环境,结合今年“信用让消费更放心”年主题,以“亮品牌,提品质,守信用,让消费更放心”为主旨,长丰县消费者权益保护委员会、长丰县市场监督管理局联合归纳总结了2018年十个消费维权方面的案例,以飨读者。

电动车投保后惹纠纷 消保委积极维权受称赞

近年来,电动车以其价廉、便捷、环保等优点成为广受大众喜爱的一种出行工具,但在方便人们出行的同时,也存在有一些售后安全问题引起的纠纷。

今年1月7日,水湖镇的金女士来电反映,2018年7月其在县城水湖镇某电动车专卖店购买了一辆电动车,当时商家告知其没有价格优惠活动,但购车赠送一份一年期的保险。后来因为商家投保滞后,导致金女士8月14日骑该电动车摔伤后无法报销,与商家沟通多次无果。金女士希望县消保委帮助协调解决。

接到投诉后,消保委负责人及时与辖区水湖消保分会联系,1月11日,分会工作人员前去现场进行调查,查看了金女士的购车票据及相关证据材料,了解到去年7月该电动车生产厂家在做活动,购车赠送一份一年期的保险,但并未要求消费者立即参保,直到去年8月19日该电动车生产厂家才为金女士参保(保单时间:2018年8月19日—2019年8月18日)。由于投保时间滞后,导致金女士去年8月14日骑车摔伤不在保险时间内,费用无法报销。

由于未及时为消费者投保是电动车生产厂家的责任,经工作人员协调电动车生产厂家赔偿金女士1500元。金女士表示很满意,感谢消保委为其协调,帮助其解决难题。

办健身卡遭遇店关门 消保委调解获赔偿

随着人们消费水平的不断提高,人们对美好生活的需求越来越多,日常消费也慢慢的从之前的吃喝玩乐转变为运动健身。现在,去健身房健身成为年轻人群中不可缺少的生活方式,但问题也随之而来,办卡容易退钱难。

去年12月,家住双凤开发区的张女士来电反映,其在北城世纪城一期写字

楼二楼某瑜伽馆办了张价值1580元的年卡,才练习瑜伽一个月,发现该瑜伽馆却已关门且联系不到老板,无奈之下,张女士拨打12315投诉电话,请求帮助。县消保委接诉后立即展开调查,经过工作人员积极沟通和协调,最终督促该瑜伽馆退还了张女士部分费用。消保委回访时,张女士表示满意并对工作人员处理效率表示赞赏。

网购摄像头视角有偏差 消保委及时调解帮换货

目前,网络购物交易呈逐年攀升的趋势,随之而来的网络消费纠纷也居高不下。

去年12月,县消保委接到来自江苏苏州市曹先生投诉,称其在网上购买了一个360度旋转的机器人摄像头,安装后发现视角只有一点,并不是360度,联系商家要求更换,商家一直不接电话,遂拨打12315电话希望消保委帮助协调处理。接到投诉后,消保委工作人员联系辖区消保分会,分会工作人员前往该电器公司与销售方及公司有关负责人汇商。经调解,曹先生将货物寄回公司



调换,8月7日,公司给投诉人重新换了一个摄像头,曹先生收到安装后,表示非常感谢消保委帮其维权。

“全民推荐奖”兑现难 联合办理得解决

近年来,各大房地产企业花样百出的推出各种各样的销售手段。老带新、全款买房有折扣……

去年11月22日,双墩镇的邓女士来电反映,今年3月份她参加了北城某开发商的“全民推荐奖”活动,自己推荐弟弟购房,按活动规则可获得4000元奖励款,然而邓女士未拿到奖励,实在无奈,邓女士求助于县市场监管局,希望能帮助尽快拿到奖励。

接诉后,县市场监管局与县房产局联合出面协调。11月26日,两局工作人员联系开发商,说明来意,最后商家同意帮助邓女士办理奖励审批流程,手续齐全后通知邓女士前来领取奖励款。11月29日,邓女士如愿拿到了推荐奖1000元。对两局的调解表示满意。

洗车机收款被拖欠 消保委介入替讨回

去年11月6日,有一位胡先生来电称,其在我县购买了一台某品牌自助洗车机,按照双方约定,胡先生所盈利的洗车钱用该公司账号收款,该公司再将洗车钱转给胡先生,但胡先生并没有在约定时间内收到该公司的转款,于是电话联系该公司,公司承诺会尽快给他转款,

已经过去7个多月了,该公司仍没有将款转给胡先生,因此,拨打县消保委电话,希望得到处理。

经消保委工作人员出面沟通协调,该公司于11月6日将洗车款转给了胡先生,胡先生为此非常感谢消保委,帮他解决了一件烦心事。

服装质量存瑕疵 商家理应承担

随着群众消费意识的增强,消费投诉也随之增加。去年11月5日,冯女士来电称,其于11月3日在双凤开发区某购物中心某女装店380元购买了一件外套,回家后发现外套袖子上有个洞,随即反映给商家要求退货,商家却拒绝退货。

县市场监管局消费投诉举报中心接诉后,第一时间联系辖区市场监管所核实处理。经执法人员调查,衣服确实存在质量问题。执法人员向女装店老板详细解释了《消费者权益保护法》第二十四条:“经营者提供的商品或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。”经过调解,女装店老板表示认同,同意为冯女士办理退货退款。

超市蛋糕有霉变 维权获得三倍赔偿

去年10月29日,张女士(孕妇)来电反映,称其于10月23日在水湖镇某超市购买了某品牌小蛋糕,回家后发现蛋糕已经有霉点,故来电请求帮助处理,并希望市场监管部门加强对食品监管。

县市场监管局接诉后立即联系辖区水湖市场监管所展开调查。经执法人员调查,张女士反映情况基本属实。通过协调,双方达成一致意见,由商家登门退还所购食品款并3倍赔偿购物款,且带上礼品表示歉意,对此,张女士表示满意。

从接到投诉到处理结束仅用了两个工作日,张女士对工作人员办理效率及认真的工作态度大大赞赏。

腻子粉质量存疑 退费赔偿理应当

去年10月28日,朱女士来电反映自己购买了某品牌腻子粉,使用发现墙面上有大颗粒物质,商家随即更换了腻子粉;但第二次腻子粉上墙后,发现墙面全部是针孔状;商家又第三次换了腻子粉,施工后发现仍然存在严重问题,朱女士多次联系商家未果。于是,希望消保委出面帮助协调处理。

接诉后,消保委立即联系辖区双凤市场监管所(双凤消保分会),要求尽快调查。工作人员找到销售商联系到该公司进行调解,公司派专人上门查看现场,确定投诉属实后,公司同意赔付投诉人重新装修墙面费用7000元,投诉人对调解结果十分满意。

美发店办卡关门引群诉 消保委出面调解帮维权



近年来,预付式消费方式给消费者带来了较大的实惠和方便,但同时也很容易使消费者被无良商家利用和欺骗。

去年10月23日,县消保委连续接到多起针对美容美发会所的投诉。消费者反映在县城城关某美容美发会所办理了会员卡,再次消费时,却发现该美容美发会所已经转让他人且已更名。消费者们无法继续使用会员卡,遂纷纷投诉,希望自己的合法权益得到保护。

接到投诉后,消保委负责人高度重视,立即联系辖区水湖消保分会处理此事。工作人员经过调查摸排,找到原美容美发会所的老板,通过耐心地政策宣传,使其认识到自己的做法违反了《消费者权益保护法》中关于预收款方式提供商品或服务的相关规定,因其确实已经停止经营,已无法继续提供美发服务,应当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。

在工作人员的沟通协调下,最终该美容美发会所将多名会员的卡内余款全额退还给消费者,共计7500元,投诉件得到圆满解决。

方便面过期引纠纷 消费者终获一箱赔偿

去年9月18日上午,长丰县某中学学生冯某在校园食堂小卖部购买方便面,买后发现已过期,9月15日冯某通过12331进行投诉。

县市场监管局消费投诉举报中心接诉后,立即联系辖区市场监管所,执法人员现场检查仓库、货架等未发现有过期方便面。同时找到投诉人冯某,了解到上周冯某和同学一同在食堂小卖部购买方便面,回家后发现已过期,便扔掉了。执法人员告知需要提供直接物证,于是冯某带来同学和一盒方便面,这盒方便面为上周冯某同学在食堂小卖部购买,也已过期。经查学生手中方便面为白象牌“大辣娇老坛酸豆角牛肉面”,生产日期为2018年3月8日,保质期为6个月,9月8日过期,情况属实,但投诉者未能提供购买发票等相关证据,且现场未发现有过期方便面,只在货架纸箱中发现有同产品批号的方便面包包装,故不能正确判断投诉事实情况。

经过调解,卖家同意赔偿投诉人及其同学一箱方便面,学生接受赔偿。执法人员要求食堂小卖部做好台账登记工作,严禁出现过期食品。同时提醒学生若发现过期食品,也要保留好票据及实物,维护自身消费权益。

(长丰县消费者权益保护委员会 特约刊登)

