

2019年度长丰县消费维权十大典型案例

(长丰县消费者权益保护委员会 长丰县市场监督管理局)

合力为消费者维权 挽回损失近百万元

2019年4月14日,县市场监管局消费者投诉举报中心接到群众投诉:在合肥北城某健身公司办理了健身卡,因为该健身房一直未正常营业,迟迟不能消费,要求退卡退费,也不予解决。此后,类似投诉不断。

接到投诉,县市场监管局立即安排双墩市场监管所迅速组织执法人员赶赴现场进行调查核实,经查:一是该健身公司租赁了北城一商场场所,由于内部协调出现问题,导致该健身房一直未能正常营业;二是现场提出诉求者人数众多,涉及办卡预付款金额较大,可能引发群体性事件。执法人员立即向双墩镇党委政府和县市场监管局分别汇报了上述情况,双墩镇党政和县市场监管局高度重视,立即组织双墩市场监管所、县市场监管稽查大队、双墩镇综治办、双墩派出所、属地社居委有关人员赶赴现场,召开紧急会议,会商处置办法:一是由市场监管所牵头,社居委配合,分散聚集人员,分组采集、登记会员的身份证、健身卡及办卡协议、收据等信息;二是由派出所牵头,镇综治办配合,现场传唤、讯问该健身公司的负责人及股东,调查办卡收费情况;三是组成由镇党委分管负责人、县市场监管稽查大队、市场监管所、镇综治办、派出所、社居委负责人等参加的沟通协调处理组,现场负责组织对该健身公司进行深入的约谈调查,同时与持卡会员进行沟通交流。经过艰苦努力,最终形成处理意见:由该健身公司承诺于4月20日给予答复,明确退卡退费具体办法,并张贴《致全体会员顾客的告知书》。

此次消费维权,及时化解了社会矛盾、防范了可能引发群体性事件的重大风险。双墩镇委县政府、县市场监管和公安部门通力合作,历经30天,分批退费915056元,涉及健身办卡会员410人,为广大消费者挽回了重大损失。

全民健身,强身健体,现在很多人健身意识逐步增强,喜欢去健身房锻炼,看到办健身卡有优惠,就办了一年卡甚至两年卡,但在消费时却经常遇到这样那样的问题,被迫走上维权之路。县消保委在此提醒广大消费者在办卡充值时,一定要认真实际考察,做到理性消费、科学消费,切实增强自我保护意识。

开发商发布违法广告 市场监管部门严查处

2019年3月28日,县市场监管局消费者投诉举报中心接到中共长丰县委督查室《关于办理人民网网友给省委书记留言的通知》,称合肥某房地产开发有限公司存在虚假宣传的行为。县市场监管局立即安排县市场监管稽查大队对位于双墩镇的合肥某房地产开发公司的营销中心进行现场检查,并收集相关证据材料。

经查,当事人在进行房地产开发项目宣传时,制作了宣传单,该宣传单上印有“安师大附属幼儿园 赢在起点”“社区配备安大附属幼儿园”的内容。经询问该房地产开发公司销售经理得知该社区实际上只配备了一个幼儿园,由安徽大学幼儿教育集团运营,宣传单提及的安师大幼儿园并不存在。此宣传单内容信息由该房地产开发公司提供,由合肥某房地产营销策划公司负责排版、美工,经由该房地产开发公司营销部门审核后,交由合肥瑶海某图文设计室印刷,最终在该房地产开发公司营销中心销售大厅发布。该房地产开发公司营销部于2016年10月6日申请制作宣传海报10000份,每张0.18元,合计1800元。当事人在进行房地产开发项目宣传时,制作了户外广告牌。上述广告牌上印有“最优的环境 最低的价格 打造全市最优的性价比”“一级资质物业 最佳生活保障”“自建幼儿园、小学、北环小学、双墩中学、合肥一中北城校区”的内容。该房地产开发公司销售经理称北环小学、双墩中学、北城一中北城校

区并不是该公司自建,而是该公司部分业主的学区。当事人于2018年6月15日与安徽某房地产营销策划公司签订房地产项目策划与营销合同,合同约定由安徽某房地产营销策划公司负责上述广告牌的文案设计,经该房地产开发公司营销部审核后,交由合肥市某传媒广告公司进行广告牌围挡的制作,于2018年12月30日在该房地产开发项目周边道路进行户外广告牌的投放。上述广告牌,内容含有“最优的环境 最低的价格 打造全市最优的性价比”等涉嫌绝对化用语的广告牌共计两副;内容含有“自建幼儿园、小学、北环小学、双墩中学、合肥一中北城校区”等涉嫌虚假宣传信息的广告牌共计一副,制作费用为426元。当事人涉嫌虚假广告的广告费共计为2226元。

当事人的行为违反了《中华人民共和国广告法》第九条、第二十八条之规定,依据《中华人民共和国广告法》第五十五条、五十七条规定,县市场监管局决定给予当事人以下行政处罚:1、责令停止发布违法广告;2、对当事人发布内容含有绝对化用语广告 的违法行为,罚款200000元;3、对当事人发布虚假广告 的违法行为,处以广告费用三倍罚款,罚款6678元。合计罚款206678元。

市场监管接举报 查处假药不手软

2019年1月,县市场监管局消费者投诉举报中心接到群众来信举报,称安徽某科技有限公司法定代表人江某,涉嫌走私印度药品并通过网络销售,局领导立即安排县市场监管稽查大队执法人员开展调查。

据了解,江某因患有银屑病(俗称牛皮癣),自2018年5月开始赴印度购买药品“苏金单抗”治疗疾病,除自己使用外,还通过微信群推销给其他病患使用。该药品未经国务院药品监管部门组织审查、批准进口,共销售42支,货值金额高达6万余元。2月底,长丰县市场监管局认定该案为假药案件。因案件涉案金额较大,3月6日将该案移送长丰县公安局并在长丰县人民检察院备案,4月9日长丰县检察院回复《检察建议书》,建议县市场监管局对该案进行查处。江某的行为违反了《中华人民共和国药品管理法》有关规定,构成销售假药的行为,县市场监管局责令其停止违法行为,并处以罚没款200580元。

县市场监管局提醒广大消费者,尽量到正规药店购药,注意查看产品标注的生产日期、有效期、批准文号等。若发现假劣药品,请注意保存药品实物、外包装和相关票据,并及时向市场监管部门举报。

“腰部康复器”无效果 消保委调解获退款

2019年1月21日,残疾消费者张女士来到长丰县消保委,反映自己通过看电视广告购买了太原某健康产品有限公司生产的腰部康复器,价格1920元,使用近半个月没有效果。

经了解,张女士今年50岁,家住长丰县水湖镇,享受政府低保。2018年11月份,张女士在电视上看到宣称有治疗功能的“腰部康复器”广告,称使用半个月无效可全部退款,便花1920元买了一台。张女士使用了半个月感觉没有效果,就多次向厂家联系要求退款。厂家退了1000元,剩下钱就不再退了,张女士遂向消保委投诉寻求解决。

长丰县消保委负责人认真听取了张女士投诉反映的情况,并仔细查看张女士提供的产品说明书、注册证、合格证等相关信息后,当即与生产厂家取得联系,通过宣传相关政策,介绍张女士个人及家庭困难情况,希望厂家信守承诺,履行约定,尽快将剩余购物款退回消费者。

最终,生产厂家同意退还剩余购物款,并将920元打入了张女士账户中,该起投诉得到圆满解决。

快餐店馄饨疑变质 消费者获赠1000元

2019年7月12日上午,双凤市场监管所接到一个投诉电话,一名女士称孩子在某连锁快餐店吃的馄饨有酸臭味,要求调查处理。两名执法人员赶到现场,分别向投诉人和快餐店店长了解情况。调查得知:当天早上,孩子在姑姑陪同下打包购买了一份儿童套餐,其中包括一份馄饨。9点左右投诉人来到店里反映馄饨有酸臭味,怀疑变质。店长立即安排副店长与姑姑一起将孩子带到安徽省立医院进行检查。

执法人员对门店的后厨、备餐间、仓储室等进行检查,发现该店卫生状况良好,台账登记规范,未见腐败过期食物。执法人员制作了现场检查笔录。10点钟左右,投诉人接到姑姑的电话,称孩子暂时没有问题。双方约定观察两日再进行调解处理。

7月15日,由于双方未能达成一致意见,双凤市场监管所执法人员联系双方到市场监管所进行调解。工作人员向双方宣传《消费者权益保护法》相关内容,同时,对经营者提出,要加强内部管理,提升服务质量,严把原料质量关,把消费者权益放在首位。

通过学习宣传,双方统一了认识,最终达成一致意见,根据相关规定,经营者某连锁快餐店赔付投诉人1000元作为补偿。

7月17日,双方在双凤市场监管所签订了和解协议书,此次消费纠纷得以圆满解决。

和风化积怨 依法解纠纷

火热的七月,长丰县消保委开展的“亮品牌 提品质 守信用”放心消费创建工作正如火如荼推进中。

2019年7月16日这天,一何姓夫妻带着孩子来到双墩市场监管所办公室,反映2018年7月在北城一手购购买的 一只外壳是玻璃的电水壶,在使用过程中发生爆裂,孩子不慎被开水严重烫伤。

事发后,投诉人第一时间与超市取得联系,超市也及时联系了厂家,厂家答复是先治疗,待痊愈后再谈补偿。

孩子在治疗过程中,厂家、超市均未曾看望表示慰问,投诉人感到对方缺乏人情味。孩子伤愈后双方在协商赔偿金额问题上意见相左,几经交涉无果,这一拖就是一年。

了解情况后,市场监管所工作人员一方面安慰投诉人,告知投诉人在生活消费中受到伤害,市场监管部门将依照国家相关法律法规保护他们的合法权益,提醒投诉人要依法理性维权;另一方面联系超市负责人核实投诉事实,带领其学习《中华人民共和国消费者权益保护法》相关条款,同时,结合2019年开展的“亮品牌 提品质 守信用”放心消费创建工作,重点学习“四项制度”和“五大放心”承诺等内容。通过学习宣传,统一了思想,提高了认识,商家同意协调处理。

最后,双墩市场监管所工作人员召集投诉人、厂家、超市三方一起进行现场调解,依据相关规定,经过协商,厂家同意赔偿投诉人医疗费、车旅费、营养费等合计人民币6000元整,赔偿金当场支付,双方签订和解协议书。

电信公司收费欠透明 消保委帮忙来调解

2019年7月的一天,县消保委工作人员接待了一起现场投诉。投诉人水先生反映某电信公司收费不透明问题。面对情绪激动的水先生,工作人员先是端上一杯水,对其情绪进行安抚至平静,并认真梳理了投诉情况:投诉人于2015年5月在某电信营业厅办理了电信网络电视业务,当初约定每月收取20元的基本费用,但

最近查询的费用清单显示被按照每月30元收费,水先生认为被电信公司乱收费,在多次与电信营业厅交涉后,仍没有得到满意的答复。且投诉在电信营业厅打印的网络电视的费用清单中,没有发现其绑定的手机每月赠送返还6元的返还记录,故怀疑电信营业厅费用清单造假。

由于涉及的电信业务比较复杂,投诉人又要求尽快给予答复解决,于是县消保委立即与电信公司营业厅负责人取得联系,并安排双方商谈。当天下午,在县消保委办公室,双方到现场,电信营业厅负责人首先向水先生表示歉意,并作耐心解释,同时安排营业厅工作人员带电脑前来现场处理,当面查询水先生的网络电话和手机业务详细清单,并作一一解释。

经过沟通,消除误解,达成共识。投诉人水先生表示非常满意,对县消保委的工作予以肯定。县消保委要求电信公司工作人员,在今后工作中一定要多替消费者着想,做到耐心细致,不断提升服务质量。

商家退款迟迟未履行 消保委出面帮协调

2019年9月,县消保委接到徐先生来电,反映其因装修需要,在北城世纪城居然之家某石材店购买了价值9200多元的大理石,由于尺寸大小问题要求退货,该石材店同意为其办理退货手续。但几个月过去了,货款仍未退还,为此向县消保委寻求帮助,希望从中协调,使商家能够早日退款。

北城居然之家是我县2019年建立的消费维权服务站之一,也是参与我县放心消费创建活动的参创单位。接到投诉后,县消保委工作人员立即与居然之家负责人取得联系,要求务必引起重视,认真履行好自己的职责,解决好该投诉。

经过协调,次日该石材店即退还了徐先生的全部货款。消保委回访时,徐先生表示很满意,并特地赠送一面锦旗表示感谢!

小店纹眉致伤害 投诉中心出面帮维权

近年来,微整形行业迅速兴起,由于从业门槛低、行业不规范,一些无资质的小店也提供微整形服务。这类小店因简单方便、价格低廉占领了一部分市场,也获得部分追逐爱美之心女士的热捧,但潜在问题同时存在。

2019年11月12日,县市场监管局消费者投诉举报中心接待了一位来自寿县大顺镇的陈女士寻求帮助。陈女士对自己的遭遇一一道来:

11月7日,通过朋友介绍在县城水湖镇一家小店做纹眉,花费600元。然而,回家当晚就出现眼睛红肿症状,并痛得厉害。

第二天她便去店里找店主反映情况,并要求对方拿出营业执照,而店主以各种理由推脱且态度十分恶劣,双方发生争执。无奈之下,只好求助12315,希望替她维权。

登记完陈女士的投诉后,县市场监管局消费者投诉举报中心工作人员告诉她将安排辖区市场监管所进行调查,并建议陈女士先去医院就医。

水湖市场监管所接件后,立即指派执法人员对投诉的纹眉店进行现场检查,经查该店无营业执照,也没有相关资质,水湖所拟立案调查。之后,店主认识到问题的严重性,主动承认错误,愿意承担责任,求得投诉人谅解。经协商,店主退还陈女士纹眉费用600元整,并补偿医药、交通等费用400元整。

根据相关法律法规,店主主动到水湖市场监管所办理了营业执照。

几天后,陈女士再次来到县市场监管局消费者投诉举报中心,对中心工作人员的工作热情和工作态度表示十分感谢!

电热毯不知何故自燃 市监所快速调解获赔款

2019年12月4日下午,一胡姓男士急匆匆来到长丰县双凤市场监管所,手里拎着一个烧焦了的电热毯要求投诉。

工作人员热情接待了这位投诉人,原来,胡先生一年前在双凤某超市购买一个电热毯,今年在使用时不知什么原因发生自燃烧焦了电热毯和床上棉被、床单等,所幸发现及时未造成大事故。

工作人员仔细检查了投诉人提供的相关票据、电热毯的合格证、说明书等,及时联系商家到所里协调此事。商家高度重视,积极配合,查找原因,主动与投诉人沟通。最终达成一致,商家同意退还投诉人购物款,同时对烧坏的棉被、床单等物品进行赔偿。

投诉人对处理结果表示满意,并感谢双凤市场监管所的热情服务,对及时处理纠纷表示赞赏。

市场监管部门提醒广大消费者,大家在购买和使用生活小家电(如电热毯、电暖气等)时,要仔细查看合格证、说明书等相关资料,正确使用生活电器,若发现问题,请及时拨打12315投诉举报电话。

长丰县消保委消费警示

全县广大消费者:

一年一度的“3·15国际消费者权益日”即将到来,今年恰逢新冠肺炎疫情防控期间,针对消费者关注热点,县消保委发布以下消费警示:

一、消费者要从正规渠道购买防控物品。因疫情防控需要,口罩、酒精、84消毒液等防控物资比较紧张,一部分假冒伪劣产品趁机涌入市场。消费者在购买此类物品时,需要提高鉴别能力,尽量选择正规的药店、超市进行购买。

二、网购商品要留神。疫情防控期间很多实体店都处于关闭状态,因生活需要,消费者大多选择网络购物。网购时要尽量选择具有正规运营资质、信用评价高的网站和商家购买,尽量通过第三方支付方式进行交易,防止购买到假冒伪劣商品。发生消

费纠纷时,可以向网络交易平台直接投诉反映,也可以向网络交易平台所在地或店家所在地的市场监管部门进行投诉。

三、购买农资需谨慎。春耕在即,农民们又到了要购买种子化肥等农资的时候,一些不良商家趁机以次充好,销售不合格农资。消费者在购买此类产品时,要选择信誉好的正规经营单位,并仔细查看产品外包装和标签标识,确保购买到合格的农资产品。

四、维权凭证应妥善保管。消费者在消费过程中要养成索要并保存凭证的良好习惯。一旦发生消费纠纷,可先自行与经营者协商解决,协商未果,要及时拨打12315消费者投诉举报电话向市场监管部门进行投诉,依法维护自身合法权益。

长丰县消费者权益保护委员会
2020年3月9日

益农信息社 为民解难题

“刚收到手机短信,才知道我们家电费只剩不到6块钱了,这哪天晚上突然没电了怎么办呀,幸好村里有益农信息社,可以及时的帮忙缴电费。”邵桥村的杨大娘高兴地说道。

受新冠肺炎疫情影响,罗塘乡25个村(居)实行严格的出行管控,为方便群众生活,罗塘乡益农信息社帮助群众在网上代缴电费、代缴话费,极大地解决了疫情给村民生活带来的不便。

益农信息社是农业部设立的电子商务平台,旨在帮助方便乡村群众生活生产,进行农产品销售。目前正逢长丰草莓销售旺季,因受疫情影响,草莓出现滞销现象,罗塘乡益农社大大缓解了草莓销售难的问题。

另外,益农信息社作为农业农村信息进村入户工程,还开展农业公益服务、农村政策解说、信息服务、便民服务、培训体验服务等,进一步提高了一线群众的现代信息技术应用能力,有力解决了农业生产上的产前、产中、产后出现的问题,实现普通农户不出村、新型农业经营主体不出户就可享受便捷、经济、高效的生活信息服务。

县农业部门有关负责人表示,益农服务社将持续为村民提供优质周到的服务,继续升级优化“线上”和“线下”融合发展,进一步创新服务模式,更好的发挥益农信息社贴近农民、服务农民的作用。

(融媒体中心 杜刚 通讯员孙蒙蒙)

遗失声明

长丰县水湖镇丰盛粮油店遗失安徽增值税普通发票两张:25744231;25744232,声明作废

闫天佑 出生医学证明编号:0340768937 遗失,声明作废

周德宽 340121195007080014(二代证)

张从芬 残疾证34012119510729370362 遗失,声明作废

长丰县下塘镇钱集夏太跃美的专卖店营业执照注册号:340121600208283 副本,遗失,声明作废