

3·15 消费者维权在行动



潍坊公布2013侵权十大案例

涉及白酒、保险、房产、手机、美容等市民关注的热点行业

本报记者 赵松刚

3·15国际消费者权益日来临之际,潍坊市消协从2013年度全市消协系统受理的投诉中选出10个具有代表性的案例予以公布,借以提醒广大消费者以此为鉴,引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。

案例一 购物莫名遭伤害

李女士在安丘市某大型商场购物时,被商场西门一扇突然倒塌的玻璃门砸伤,致使李女士当场倒地昏迷。共住院治疗33天,医疗费用19717.29元。4月20日,李女士投诉到安丘市消协,要求商场给予一定赔偿。根据《消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。本案中,商场未在存有危险因素玻璃门设置明显警示标志,应对李女士受伤负责。经调解,双方达成一致协议,该商场全额承担李女士住院治疗费用,并赔偿误工费、后续治疗费等2万元。

案例二 农膜质量出问题

重庆菜农钟先生从青州某塑料有限公司购买价值20余万元的农膜,使用后却发现农膜大面积破损,导致大棚蔬菜死亡。该公司工作人员现场勘察时,双方因语言不合发生冲突,对钟先生的要求置之不理。12月8日,钟先生致电青州市消协,请求帮助挽回损失。经调查,该公司承认农膜出现问题。根据《消费者权益保护法》规定,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。经调解,双方达成一致意见,该公司重新为钟先生免费运送价值8万元的农膜。

案例三 不慎购假酒

消费者邓某从昌乐县经销商周某处购买了39度五粮液15瓶,在酒店宴请客人。客人喝后出现头痛、恶心症状。邓某怀疑酒有问题,遂投诉到昌乐县消协。县消协工作人员立即与五粮液酒厂取得联系,经厂方鉴定该“五粮液”为假冒。根据《消费者权益保护法》规定,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。经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。经调解,双方达成一致,经销商周某全额退还购酒款并赔偿现金5000元。案件移送后,县工商局依法进行立案查处。

案例四 装修瓷砖有色差

消费者臧女士从诸城市某装饰城购买某品牌瓷砖90片,总价值7920元。

铺贴后发现该瓷砖出现色差,影响美观,多次找商家要求赔偿未果,遂于9月2日投诉到诸城市消协。经调查,消费者反映的情况基本属实。根据《消费者权益保护法》规定,经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。本着相互谅解,降低损失的原则,经调解,双方达成一致,商家补偿消费者4100元。

案例五 农机频现故障

李某兄弟2人从寿光市某农机公司购买了2台玉米联合收割机,每台价值91000元。在使用过程中,联合收割机链条等小部件频繁发生故障,无法正常工作。李某2人多次要求退机遭拒,遂于9月20日投诉到寿光市消协。经调查,该批联合收割机主要部件没有质量问题,但链条等小部件故障频繁,机主操作不熟练也是造成故障多发原因之一。依据《消费者权益保护法》有关规定,经调解,双方达成一致,厂家免费调换2台玉米联合收割机。

案例六 存单变保单

陈先生到潍城区消协投诉,他在某银行存款时,柜台业务员向其推销一种理财产品,称此理财产品比一般存款要划算的多。在其反复推销下,李先生存款5万,存期五年。到期取款时,李先生发现利息比正常的定期存款少近5000元,要求退还遭拒。经查,陈先生在银行办理的业务并非是存款,而是购买了“银保产品”,即由银行代理销售的保险产品。根据《消费者权益保护法》规定,经营者应向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。经调解,银行退还消费者利息差额4000元。

案例七 化肥纠纷起争端

王某到安丘市消协投诉,他在3月份从该市灵芝镇李某的农资专卖店购买了北京某品牌硝酸铵钙化肥35袋,每袋价值92元。施用后发现农作物长势明显不好,叶子发黄并逐渐枯萎,生长极为缓慢,怀疑化肥有质量问题,遂找到经营者李某要求其给予说法并予以赔偿。李某百般推诿,不予答复。经调查取证,消费者反映情况属实。安丘市消协依据《消费者权益保护法》等法律法规

进行了调解,双方达成一致协议,经营者李某一次性补偿王某损失17000元。

案例八 开发商变更合同

宋某与潍坊某房地产公司签订购房协议,并交定金7万元。宋某按约定时间到房地产公司办理相关手续时发现,商品房买卖合同上车库价格由原先的8万改为10万,答复是车库统一涨价。宋某认为不合理,拒签合同并索要定金。开发商以宋某在规定时间内未签合同已属违约为由拒绝。双方多次协商未果,宋某遂于12月11日投诉到高新区消协。经调查,投诉情况属实。房地产公司擅自改变车库价格,以不退定金为由强制消费者交易,违反了《合同法》诚实信用原则等相关规定。经调解,开发商退回定金7万元。

案例九 新买手机频出错

潘某在临朐县某手机商店花4000元购买了一部苹果手机,使用不到一个月,手机就出现照相功能无法用、电池使用时间变短、上网特别卡等问题。经与苹果客服电话联系咨询,得知该手机系“翻新机”,厂家保修已经截止。遂于4月10日投诉到临朐县消协。经调查,消费者反映的问题属实,经营者以旧充新,按正品新机价格销售,属于欺诈消费者行为。根据《消费者权益保护法》、《合同法》有关规定,经调解,经销商退还购机款4000元。工商部门依法予以立案查处。

案例十 办卡容易退卡难

李女士在高新区某美容会所办理了1万元的养生、美容服务卡,会所口头承诺“无效退款”。李女士做了几次美容后,脸部出现较严重的红肿瘙痒,就诊为皮肤过敏,医生建议其停止美容。李女士将医院诊断告知会所,并要求退还卡内余额。会所以属初期正常反应为由,拒绝退款,并让其按会所规定或转让给他人或购买产品。李女士无奈于5月8日投诉到高新区消协。经调查,该会所不遵循公平原则确定各方的权利义务,以强势地位和自己的规定约束消费者,达成交易目的,违反了《消费者权益保护法》、《合同法》的相关规定。经调解,会所退还卡内余额9700元,并向李女士赔礼道歉。

安全出口数量不足 一酒店被临时查封

在近日开展的“清剿火患”专项行动中,奎文区消防大队监督执法人员检查发现:潍坊雅居商务酒店管理有限公司第三层安全出口数量不足,严重违反了有关法律法规,如不及时消除,一旦发生火灾,将无法迅速疏散群众,导致人员伤亡和财产损失的严重后果。大队当即对其下发了临时查封决定书,予以临时查封处罚。

昌乐消防 筑牢社区“防火墙”

伴随着市民对电动车的频繁使用,为确保小区居民用电消防安全,昌乐消防大队最近积极开展小区电动车充电区的火灾隐患整治。监督员积极开展宣传教育培训,形成消防、社区、家庭、业主、社会一体化的宣传模式,努力增强业主的防火安全意识,并定点安装充电设备,积极构筑社区消防安全“防火墙”。 高明增 刘建升

违法造成火灾事故 一织布厂领万元罚单

日前,寒亭区万利织布厂棉花仓库发生火灾,潍坊消防支队接警后迅速出警实施扑救,未造成大的经济损失和人员伤亡。消防部门火调人员在进行火灾调查时,发现该织布厂消防安全意识淡薄,消防管理制度形同虚设,工人上岗前未经消防培训。发生火灾的仓库存在杂物堆放凌乱、电气线路横七竖八、棉絮挂满电线和屋顶、消防器材配置不足等隐患。根据有关法律规定,寒亭区消防大队依法给予该单位罚款1万元的处罚。

银座会员“乒乓”宝贝 亲子课堂欢乐多

在春暖花开的季节,和孩子一起运动,一起欢乐是最亲切、最温暖的亲子互动。3月8日潍坊银座举办了“乒乓”宝贝运动亲子课堂活动,本次亲子课堂,主要针对6-12岁热爱乒乓球运动的儿童会员。本次课堂现场邀请潍坊竞技体校资深教练肖传兰老师为小会员们面对面教授乒乓球技巧。乒乓竞技不仅考验孩子们打乒乓的水平,也能培养团队合作精神和合作能力,每一个小会员在教练老师的带领下,都拼尽全力,你追我赶,现场的孩子们沉浸在快乐之中。在观众席观看的家人们在一旁为孩子们加油助威,欢乐的笑声此起彼伏。 活动后,许多家长表示:“在家很少能跟孩子玩得这么开心,通过这次活动,拉近了跟孩子的距离,感觉很幸福!希望这样的活动能够经常举行。”

★名牌留学/移民中介云集 ★雅思托福培训学校汇聚 ★专家解析最新留学动态 ★巧用教育展为留学助跑

2014 潍坊国际教育展

潍坊教育综合实力位居山东省前列,作为我国重要的教育城市,不仅有着雄厚教育资源和突出的人才优势,更以良好的教育前景,庞大的教育市场,备受世人瞩目。近年来,中外合作办学院校和自费出国留学中介机构业务开展积极,潍坊在贯彻国家“支持留学,鼓励回国,来去自由”的出国留学工作方针方面做出了努力和贡献。 2014年一个全方位、潜力无限的留学教育盛会将于3月15日在潍坊大酒店拉开帷幕,届时将有众多学生及家长现场参观咨询,聆听各参展单位资深顾问的信息解析,选择适合自己的留学机会。

展会时间: 2014年3月15日 8:30—15:30
展会地点: 潍坊大酒店(潍坊市奎文区胜利东街381号)
展会咨询: 18663629157
组织单位: 齐鲁晚报·今日潍坊
参展单位: 国外大学及语言学校、大学预科学校、中外合作办学院校、留学中介机构、
出国语言培训机构、留学信贷银行、国际教育认证及评估机构

学生及家长 免费入场咨询

