

编者按

3·15又来了,今年的3·15你准备怎么过?是看一场央视的打假狂欢,还是来场疯狂购物?从第一个3·15到现在已经有29年了,消费环境在改变,消费者的购物体验也在改变。在此前已推出相关报道的基础上,今年我们将继续担当消费市场的瞭望者,通过深入调查及时发现问题的根源,为政府加强监管提供借鉴和建议。

买车、办婚宴、吃火锅、逛超市,消费者都遇到了“坑”

老太购物摔骨折 超市赔了一万三



3·15

1 购物时被绊倒,脊柱摔骨折

索赔对象:超市

2015年6月,济南市老年消费者林女士到某大型超市购物绊倒摔伤,造成S3椎体及S2、S3水平骶正中嵴骨折,其家属王先生就赔偿事宜与超市协商未果投诉到省消协。省消协工作人员经调查取证,确定超市有不可推卸的责任,调解过程中双方就护理及后续治疗费产生分歧。经省消协多次调解,超市最终赔付林女士13000余元,消费者表示满意。

2 电压力锅爆炸,消费者获赔2万

索赔对象:超市

2014年6月份,潍坊市昌邑县刘先生的母亲从城区某超市购买电压力锅一台。2015年5月第一次使用时该电压力锅零件出现问题,送至该品牌昌邑售后服务点进行了维修。但维修后再次使用时,该电压力锅突然发生爆炸,造成刘先生的母亲大面积烫伤住院。刘先生多次找到超市方协商未果。昌邑县消费者协会奎聚分会接到刘先生的投诉后,经调查情况属实,并立即组织双方当事人进行调解,最终达成调解协议:由该电压力锅经销商一次性赔偿消费者医疗费、护理费、误工费等费用共计20000元,电压力锅予以退货,并由超市方向消费者道歉。

3 二手车当新车卖,被判三倍赔偿

索赔对象:汽车销售商

济宁市消费者刘女士于2014年5月在市区某汽车销售有限公司购买一辆价格为128000元的菲亚特家用轿车。在一次刮擦事故维修过程中,发现有二次喷漆现象。经过调查,该汽车公司向刘女士出售涉案车辆时故意隐瞒了该车曾于同年1月份出售给王某并使用的事实,已经构成欺诈。山东省消费者协会受理投诉后,依法协助支持消费者提起诉讼,并指派公职律师参与了诉讼过程。

2015年2月4日,济宁市高新技术产业开发区人民法院判决,被告将购车款128000元退还原告,并按购车款的三倍赔偿原告刘女士384000元。2015年7月2日,济宁市中级人民法院终审判决维持原判。

4 种子不纯,菜农获赔近12万

索赔对象:种子经销商

临沂市兰陵县常先生、张先生等400多户菜农,于2014年购买某型号辣椒种400余包,栽种后发现,该型号辣椒种纯度不达标,只开花不结果,致使他们白白错过市场需求高峰期,造成较大经济损失。在媒体介入下多次自行协商未果,菜农组织多人到县政府上访,要求经销商赔偿经济损失。县消协接到菜农的投诉后,于2015年3月16日出具了委托鉴定书,委托农业局派专家进行鉴定,结论为“种子纯度严重不达标,其中杂异株所结果实基本不具商品价值”。

县消协会同工商局先后进行了多次调解,三方最终达成一致意见,确定赔偿每位菜农每包100元损失费外加1包辣椒种(每包价值200元)的方案,为400余户菜农挽回了经济损失近120000元。

在“3·15”消费者权益保护日来临之际,省消协正式发布2015年消费者投诉典型案例,涉及汽车、农资、家电等多个热点领域。省消协负责人表示,这些精选的案例代表了过去一年消费者投诉维权过程中所遇到的各种典型问题,希望消费者以此为鉴,提高自我保护意识,维护自身合法权益。

本报记者 马绍栋

5 婚宴服务缩水,赔偿7800元

索赔对象:酒店

2015年10月,耿女士在济南市某酒店为女儿举办婚宴,婚宴结束后,耿女士发现其中两桌酒席上的菜品与酒店签订的菜单协议不一致:养生胶东参中只有紫菜没有海参,而且也未兑现当天赠送一瓶香槟和一本签到册的承诺。耿女士多次找到酒店负责人协商未果。济南市消委会受理此案后,经调查情况属实,酒店涉嫌欺诈,经调解,最终该酒店兑现当天赠品承诺,按《消保法》退一赔三的规定,赔偿耿女士现金7800元。

6 交了1万中介费,没成行却不退费

索赔对象:留学中介

2015年7月,市民杨先生向青岛市消保委投诉,其于2014年12月份通过青岛一留学中介,以法定代理人的身份为大儿子签订了自费出国留学中介服务委托合同,并交纳了10000元的入学申请中介服务费用。后其子因故不能成行,遂向中介提出解除合同,要求退还部分费用。但是中介告知,根据合同约定,单方面解除合同服务费不予退还。接到投诉后,青岛市消保委工作人员查看合同,认为相关条款限制了消费者的权利,经调解,最终中介公司同意退还消费者6000元。

7 就餐一氧化碳中毒,获赔5700元

索赔对象:火锅店

枣庄市消费者李先生等4人于2015年11月在中区某火锅店就餐,约三小时后,消费者出现头痛、无力等不适症状,赶紧到附近医院就医。经医院诊断为一氧化碳中毒,医生认为是由于店方使用木炭火锅且房间小又封闭导致。消费者多次与店家协商要求赔偿,未达成协议。接到投诉后,消协工作人员经调查情况属实,经多次调解,店主一次性赔偿当事人医疗费、误工费共计5700元,退还就餐费300元。

8 买了2000元充值餐卡,店面易主

索赔对象:快餐店

2015年3月,消费者王先生在济宁嘉祥县某快餐店购买2000元的充值卡一张,使用不到半年,快餐店易主并换了门面。王先生多次要求店经理退还卡内余额未果且对方态度强硬。嘉祥县消协受理投诉后,经调查消费者反映属实。经调解,最终店经理同意退还卡内1000元余款,并就言语过激行为赔礼道歉。

9 开了短信提醒,业务却屡次出错

索赔对象:银行

2015年3月,济南市鹿先生去某银行营业厅办理转账业务时,为及时了解余额信息开通了每月2元的短信提醒业务,可接下来办理的3起转账业务,一起出现短信余额提醒与实际余额相差50多元,另两起两条短信提醒次序发生颠倒。鹿先生质询时,该行工作人员却以系统升级为由搪塞,鹿先生反复交涉未果后投诉到省消协。经调解,最终银行工作人员当面向消费者道歉,赔付消费者96元短信服务费。

汽车家门口自燃

4S店赔八成

本报青岛3月10日讯(记者 吕璐 通讯员 姜峰 毛庆龙) 汽车在家门口自燃了,起火原因可能是由于电气故障。消费者找到4S店,要求对方负全责。而4S店认为车辆过了保修期,责任要由双方共同承担。由于4S店无充分证据证明无过错,经过市场监管部门调解,双方同意由4S店承担维修费用80%,车主承担20%。

去年12月14日夜,青岛市民李先生下班回家将轿车停在自家楼下的路边,刚回家十几分钟,就听见楼下有人大喊“着火了”。他发现自家的轿车自燃了,赶紧拨打“119”。火被扑灭后,经过第三方鉴定,车辆自燃已造成直接经济损失10.8万元。

李先生介绍,该轿车是2012年3月在青岛市市北区重庆南路的一家4S店购买的,已经跑了8万多公里。事故发生后,他找到4S店处理车辆自燃的起因和维修费用问题,与店方存在争议。李先生认为,自从购车后,车子一直由4S店维修和保养,且消防部门在12月25日出具火灾事故建议调查认定书,消防人员在勘查中未发现外来物品引发火灾,发现了保险盒盖火灾前被移动的现象,不排除电气故障引起的火灾。李先生认为自己无使用过错,4S店专业人员也未告知行驶结束后会出现车辆温度过高自燃的现象,应由4S店负全责,要求赔付新车不承担任何折旧费用。

而4S店方面认为,李先生的车辆已经过了保修期,按照汽车“三包”规定,应当承担折旧费,由双方共同承担自燃的责任和维修费用。“车辆一直在4S店维修保养,维修人员未发现保险盒盖移动和电气故障,应该4S店负责。”李先生说,他不同意4S店的说法。由于双方各执一词,一直没有谈妥处理办法。

今年1月20日,李先生向青岛市市北区市场监管局河西西路所进行投诉,执法人员进行调查,依据消防鉴定的起火原因,反复沟通双方当事人,进行举证,区分责任。据了解,《消法》中有举证倒置的相关规定,经营者提供的机动车等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者接受商品或者服务之日起6个月内发现了瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。调解期间,商家无法拿出修车时监控录像或者每次修理完成后消费者提车的双方签字证明,无充分的证据证明自己无过错。1月28日,双方最终达成调解协议:车主将车送4S店进行维修,4S店承担维修费用80%,由车主承担20%,并按汽车“三包”规定,进行质保,双方签字生效。10日,记者了解到,李先生的车辆已送到4S店进行修理。

广告印成交警罚单

商家被罚2万元

肥城工商机关此前接到举报,称肥城市长山街出现类似“交警罚单”的印刷品广告。经立案调查,该广告是肥城市恒泰家居有限公司发布的店庆广告,其字体、字号、排版形式均与交警日常抓拍违法停车时所贴的罚单相类似,违反了《广告法》规定,属违法广告。

当事人在广告中宣称的“全场出厂价”也与实际不符。例如:其销售的“百年好合”床垫进价为780元,售价却为1580元,此行为违反了《反不正当竞争法》的规定,属虚假宣传行为。

工商机关依据《广告法》第四十条第二款和《反不正当竞争法》第二十四条第二款的规定,责令当事人改正、停止违法行为并对当事人发布违法广告及虚假宣传行为作出罚款2万元的行政处罚。

本报记者 张伟 通讯员 张树臣