



3·15消费者权益日特别报道

B03

烟台市消协公布2020年十大典型案例投诉案例

床垫退货被损坏 节日鲜花坐地起价

消费警示

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 秦雪丽 实习生 王竞男 通讯员 孙洪安

保护消费者合法权益、营造安心放心的消费环境是全社会的共同责任,受理消费者投诉是消费者协会的法定职责。3·15来临,为更好地普及消费维权知识,提高消费维权工作水平,烟台市消费者协会(消费者投诉中心)从全市消协系统2020年办理的大量案件中挑选、编辑、整理了十大典型案例,给市民以警醒。

案例一 床垫退货运输中受损,物流公司赔偿5000元

烟台消费者陈女士花4999元网购床垫一张,于2020年9月28日从烟台发送某物流给广东湛江卖家进行退货处理。物流公司取货时,陈女士再三嘱托工作人员要加固包装并注意运输安全,并支付运费420元,其中基础费用334,包装费26,保价费20元(保价金额5000元),其他费用40元。

几天后,陈女士接到卖家电话,称收到的床垫非常破旧,非卖家产品,并提供了床垫照片。照片中床垫大小、厚度、包装

与退货床垫完全不符。进一步调查后,卖家证实为物流送错货物,其间几经周折,物流公司仍将床垫送到卖家手中,但二次送货后包装及床垫均已破损,卖家以影响销售为由拒绝签收,床垫又被退回了烟台。

陈女士非常生气,向物流公司提出5000元索赔并要求退还420元运费,物流工作人员则称最多赔付800元且不能退还运费。陈女士到烟台市消费者协会投诉,经消协调解,最终物流公司赔偿陈女士5000元。

案例二 承诺赠送礼品未兑现,消协调解帮拿回

消费者蔡先生于2019年12月19日通过某酒业业务员购买红花郎(15年)酒十箱。当时承诺赠送该酒品鉴酒一箱和即墨老酒一坛,后一直未兑现承诺。

经消费者再三催促,2020年8月6日,该公司工作人员答复会妥善解决此事。2020年10月15日该公司工作人员告知消费者该活动已经停止,无法兑现对消费者的承诺。消费者不认可,投诉到

烟台市消费者协会,要求按照约定兑现承诺。

2020年10月21日,烟台市消费者协会工作人员受理该案后,迅速展开调查,该酒业承认消费者反映属实,但因该项活动已经停止,故无法兑现承诺。最终经消协人员的努力,酒业公司同意补偿消费者蔡先生一品景芝十五年酒一箱(46度,375ML×6瓶),红花郎十年酒一箱(53度,500ML×6瓶)。

案例三 车辆熄火质疑油品质量,科学贮存使用有保证

2020年7月22日,莱阳市消费者投诉中心接到一起油品质量问题投诉举报案件。投诉人反映,2020年6月21日,在莱阳市204国道南五十米某加油站购买了200斤柴油,2020年7月17日给车辆加油后路上行驶,车辆开始冒烟并熄火,投诉人怀疑从加油站买回的柴油质量存在问题,使行车出现故障,并且又额外搭上维修费用3000元。后去加油站退货,虽然加油站答应退货退款,并报销维修费用1000元,但远远没有达到投诉人退货退款报

销修车3000元的要求,遂提请莱阳市消费者投诉中心予以处理。

调查发现投诉人使用塑料桶购买柴油后,未马上使用,使柴油间接受到光照,导致塑料中的塑化剂跟柴油产生化学反应,又受到光照产生挥发变质,油品质量下降明显,同时加油站出售柴油也未履行告知责任。投诉与被投诉双方二者均有一定程度的责任,经过调解,双方互相谅解,达成一致,同意由被诉方承担车辆维修费用1500元,退货退款500元,共计2000元。

案例四 安装不当烧电机,经营者必须负责

2020年3月6日,消费者高先生在莱阳市某水温空调经销处购一台水温空调,价值1900元,当天由经销商安装调试成功。第二天中午高先生打开了空调使用,空调运行了50分钟后不制冷了,于是高先生打电话给经销商问原因。经销商回复再多运行一段时间就会好的。高先生只好照办。又过了30分钟空调仍然不制冷,找来了经销商检查。结果发现水泵电机因高温烧坏了,根本抽不上水来,空调自然

就不制冷了。对此,高先生要求经销商给换新的,经销商却认为是高先生使用不当造成的,要更换或修理必须交钱才行。经多次与经销商交涉不成,气愤的高先生投诉到莱阳市消费者投诉中心。

莱阳市消费者投诉中心工作人员接到投诉后十分重视,在现场检查中发现是安装不当导致电机烧毁,经过调解,商家当场就调来一台新的电机,为消费者更换并调试好。

案例五 酒店灯具划伤孩子,商家承担医药费

2020年12月10日,蓬莱的王先生一家人到某酒店就餐,就餐的过程中,王先生五岁的孩子在大厅玩耍时,被放在地上的旧灯具划伤。酒店负责人立即和王先生把孩子送到医院,花费医药费200元,王先生认为酒店方存在安全隐患,要求酒店赔偿三千元。双方无法达成协议,王先生将此事投诉到了蓬莱区消费者投诉服务中心。

消投中心工作人员接到投诉后,

到经营场所进行现场调查核实。经调查,酒店作为经营者未能及时发现并排除可能存在的安全隐患,没有对消费者尽到安全保障的义务,王先生作为成年人,对孩子有监管义务,由于疏于看管,未尽到监护责任。经调解,双方达成一致意见:由酒店承担医药费,并赔礼道歉。酒店以此为戒,对不安全的地方悬挂警示牌,杜绝类似事情再次发生。

案例六 商家“过度承诺”,消费者10年后维权成功

2020年12月24日,牟平区市场监督管理局消费者投诉服务中心成功受理并调解了一起商家“过度承诺”,消费者10年后维权成功的案例。

张先生曾在牟平区某塑料管材经销部购买某款地暖管件,当时生产厂家的产品质量保证承诺书上承诺,该管件质量保证50年,经销部也向张先生承诺50年内出现质量问题保修,并在质量保证承诺书和发票上加盖了经销部的公章。

10年过去了,去年冬天,张先生家的地暖出现了故障。经检查发现,地暖管件部分出现了老化漏水情况。于是张先生找到了当年的经销商,经销商表示,该款地暖管件厂家已关闭,无法提供维修或更换服务。张先生到市场监督管理局消费者投诉服务中心投诉。

经过与双方前后3次调解协商,双方最终达成赔偿协议,由经销商一次性赔偿张先生4500元。

案例七 节日鲜花坐地起价,消投中心调解退款

2020年5月10日母亲节,不少市民选择从网上订购鲜花,节日当天花店负责配送。蓬莱市民迟先生却遭遇了节日间鲜花坐地起价的烦心事。

距离母亲节一周前,迟先生在某购物平台订购了一束鲜花128元,并交付全款,商家承诺母亲节当天免费送货。2020年5月10日,商家打电话告知迟先生,因鲜花价格上涨,要求迟先生再支付50元,如果不

支付的话,就只能10日以后再配送。迟先生认为非常不合理,购买时商品详情里适用节日就包括母亲节,但是如果不出钱,鲜花店就不予配送,迟先生万般无奈只能将50元交付给经营者。第二天,迟先生将此事投诉到了蓬莱区消费者投诉服务中心。

迟先生反映的情况属实,经消投中心工作人员调解,经营者将多收取的50元退给迟先生,并赔礼道歉。

案例八 服装掉色严重,商家赔偿300元

2020年10月4日,栾女士在招远市某商场专柜花费149元,购买一件男士上衣,购买时询问售货员是否掉色,售货员告知衣服不会掉色。穿了20天,栾女士清洗衣服时,发现衣服上的字体掉色严重,联系商家,商家以持有合格检测报告为由,不予更换或退货。无奈,栾女士拨打12315投诉,以销售不合格产品为由,要求10倍赔

偿。招远市消费者投诉服务中心在调查过程中,某专柜只提交了该衣服的面料和做工方面的检测报告,检测项目包含了色牢度等项目,检测结果均为合格。而对衣服上镶嵌的掉色严重的文字,没有检测报告。经消费者投诉服务中心调解,商家赔偿消费者300元,消费者表示满意。

案例九 以中大奖误导消费,商家退钱又道歉

2020年6月,张先生在招远市某商场购买物品,超市给了他一张刮奖券,刮开后是一等奖2000元代金券,但该代金券只能去该商场某金行使用。在金行内,服务人员说张先生运气好,并劝张先生购买柜台玉石,禁不住商家推销,张先生买了一个标价2420元的玉石,实际付款420元。后发觉自己可能受骗,投诉至招远市市场监管局,要求退还420元并赔

礼道歉。经招远市市场监管局工作人员调查,该店销售的标价为2420元的玉石产品不是假冒产品,有宝玉石鉴定证书,但是实际销售价格就是420元,商家的行为误导了消费者,让其误以为中了大奖,幸运地以极低的价格购买了商品,误导消费者消费。经调解商家退还消费者420元,并赔礼道歉。同时停止有奖销售行为。

案例十 游乐场意外摔伤,消协调解获赔偿

2020年9月,李先生的女儿在招远某餐厅儿童游乐区玩耍,玩耍过程中摔伤,缝了七针,医院告知会有疤痕。李先生要求该餐厅承担医疗费用和疤痕费用,与餐厅多次协商一直没有结果。

经调查,李先生的女儿就诊花费共计5600元,该餐厅已入了公共场所

意外伤害保险,保险公司只承担部分医疗费用3200元,剩余2400元由消费者自己承担,消费者不同意,要求商家承担剩余医药费和疤痕费用。经现场查看,该餐厅游乐区内设置了警示标志,经过消费者投诉服务中心工作人员协调,商家赔偿消费者3000元。