

3·15我行动

报料方式: 1 拨打本报96706热线
2 在齐鲁壹点情报站、微博微信留言

省消协发布2014年消费者投诉十大案例

被电暖宝烫伤, 获赔8.3万元

在“3·15”消费者权益保护日来临之际,省消协正式发布2014年消费者投诉十大典型案例,涉及农资、金融、汽车、建材、电子产品等多个热点领域。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



1 保苗药变毁苗药, 30户村民获赔4万余元

2014年10月,兰陵县向城镇胜利村30户村民在镇某农资超市统一购买除草剂,用于冬小麦除草。村民按照说明书对60余亩出苗小麦进行施药,打完除草剂的第三天,地里小麦的颜色变得发黑发黄。村民赶紧找到超市负责人,要求赔偿相应损失。超市负责人以村民使用不当为由拒不赔付。县消协接到投诉后,第一时间帮助村民对受损麦苗进行补救,同时调查确认超市售出的500余包除草剂存在质量问题。

调解结果:超市按照每亩600元赔偿村民,共赔付4万余元。

2 车身抖动多次维权, 最终成功换车

2014年9月,平度市消费者王先生到市消保委投诉,反映在某汽车专卖店花费23万元购买了一辆家用汽车,在包修期内出现车身抖动,两次更换变速箱均未解决问题,消费者要求换车遭到拒绝。后经平度市消保委调解,经营者同意先由厂家进行鉴定,若仍存争议则提请专业机构进行鉴定的意见。此后经厂家技术人员检测,消费者所购车辆变速箱确实存在问题。

调解结果:厂家同意按照三包规定为消费者换车。

3 银行存款变保险, 急用钱时取不出

2014年6月,阳谷县消协接到投诉,该县消费者吴女士于2010年6月16日到某银行存款,经不住工作人员再三劝说,签下了一款定期五年的产品。2014年6月,吴女士着急用钱,去该行取款时却被告知当时存的是一款保险产品,没到期不能取钱,否则要扣违约金,连本金都拿不到。吴女士再三交涉未果。接到投诉后,阳谷消协工作人员调查发现,当时销售人员对合同中的重要条款没有履行告知义务,是诱发此案的主因。

调解结果:保险公司退还吴女士30000元保费。

4 家用地地板色差大, 竟是四年间的五批货

2014年11月,刘女士在烟台市芝罘区某装饰商场购买了某品牌实木地板。安装后发现色差太大,经销商以国家没有标准为由,不同意退换货。刘女士便投诉到市消协。工作人员调查发现,消费者家中的地板用料最少有五个批次,最早的是2011年初,最晚的是2014年。事实面前商家无言以对。

调解结果:商家无条件退还刘女士12万元的地板款。

5 游乐场保护不当, 儿童蹦床上玩耍骨折

2014年7月,东营市垦利县李先生投诉,称其孩子在某游艺厅蹦床上玩耍时造成胳膊骨折,而经营方负责人以事实不清楚为由拒不承担任何责任。垦利县消协调查发现,此次事故主要是经营方保护措施不当导致。

调解结果:经营方一次性赔偿李先生10000元。

6 电暖宝爆裂, 后背手臂大面积烫伤

2014年3月,沂水县姚店子村村民黄先生向县消协投诉,反映2013年11月,其女儿在使用电暖宝时突发爆裂,致使后背、双手臂大面积烫伤。黄先生遂与出售电暖宝的该村超市负责人交涉,对方表示同意报销当前治疗产生的医药费、车费3000元,其他不予负责。受理投诉后,县消协指出黄先生女儿烫伤后,背部及双臂多处有灼伤红斑,对外貌造成一定影响,使其身心均受到伤害。

调解结果:最终超市负责人除报销医药费23000元外,一次性赔偿后续治疗费60000元,共计83000元,并向消费者道歉。

7 样品电脑充新机, 消费者获三倍赔偿

青岛的王女士于2014年7月,在某电器商场购买了一台3799元的笔记本电脑,在使用过程中发现电脑硬盘有600多小时使用记录,怀疑所购电脑并非新机。商家拒不承认。经市南区消保委调查,专柜导购员承认卖给王女士的是台样品机。市南区消保委工作人员依据新修订的《消费者权益保护法》关于欺诈“退一赔三”的相关规定,进行调解。

调解结果:商场退还王女士购机款3799元,并赔付了三倍的赔偿11397元,共计15196元。

8 购物时被购物车栏杆绊骨折, 获赔近2万

家住安丘市城区的王先生到消协投诉:2014年8月在城区某大商场购物时,被拦购物车的栏杆绊倒。送至医院检查,发现右侧髌骨骨折,治疗费共计15374元。消费者出院后要求商场给予一定赔偿,多次交涉未果。

调解结果:商场一次性赔偿王先生各项费用共计19000元。

9 染发剂致脸肿胀、呼吸困难

2014年9月,济南市民张女士到省消协投诉,反映购买的某品牌染发剂,首次使用后出现脸肿胀、呼吸困难等症,被送到医院救治,而厂家仅支付1500元医药费。

调解结果:厂家除全额赔偿2900元医药费外,还赔偿了3000元的误工费、交通费、精神抚慰金。

10 遭遇虚假宣传, 三千多元手机变山寨机

2014年9月,莱芜市消协接到四川凉山州保护消费者权益委员会转办函,反映2014年7月,该州消费者邢先生被发“上海消费积分兑换中心”的短信误导,相信了只需489元就可兑换市面价值三千多元的三星手机一部,可货到付款后发现是一部山寨机。邮戳是山东莱芜市邮政速递局收寄。莱芜市消协通过调查联系到寄件公司。

调解结果:最终经营者为消费者办理了退款。

相关链接

卖家拒赔或撤场 商场市场要先赔

据新华社北京3月11日电 根据国家工商总局11日发布的《关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度 切实保护消费者合法权益的意见》,消费者因购买、使用商品或者接受服务导致合法权益受损时,可以向销售者或者服务者进行维权,经营者必须依法承担首问责任,不得推诿。

工商总局消费者权益保护局局长杨红灿说,通常情况下,经营者能够与消费者协商解决消费纠纷。首问制度的核心点在于,消费环节经营者应当依法履行消费维权第一责任人的责任,依据“谁销售商品谁负责,谁提供服务谁负责”的原则,及时受理和依法处理消费者投诉,主动和解消费纠纷。

《意见》明确,如果有销售者或者服务者故意拖延处理或者无理拒绝赔付,以及因撤场等情况导致消费者无法获得赔偿时,由商场、市场和平台经营者向消费者先行赔付。商场、市场和平台经营者向消费者进行赔偿先付后,可以依法或者依约定向有关销售者、服务者进行追偿。

据介绍,对拒不履行首问责任的经营者,工商部门将依法予以处理,并通过企业信用信息公示系统及时向社会公布处罚信息。

龙大冷鲜肉专卖店
加盟开店支持10000元
投资少 收益快 免收加盟费
加盟热线: 0635-2921308

山东卫视 SHANDONG SATELLITE TELEVISION

每天下午15:30三集连播

主演: 王雷 佟丽娅 袁弘 李小萌 刘威 尤勇智

编剧: 葛水平 夏蔚 单兰萍

出品单位: 上海尚世影业有限公司 北京电视台 华视影视投资(北京)有限公司 上海源存影业有限公司

联合出品: 中国文化产业投资基金 榆林文化旅游产业投资有限公司 乐视网信息技术(北京)股份有限公司 北京市文化创意产业投资基金管理有限公司

承制单位: 上海均赢影视文化传媒有限公司

官方微博 官方微信