

3·15 国际消费者权益日特别关注

承德市 2015 年十大维权案例

□本报记者 邓歌 本报通讯员 芦亮 闫振海 张岩 王帅 李双林

1 显示屏漏液不予保修 消协调解获赔偿

2015年8月17日高先生投诉反映自己购买的平板电脑在正常使用不到4个月显示屏出现竖条,屏幕花屏,找到经营者返厂进行维修,机器返厂后厂家给出“该机器私拆过,无法换新业务、不予保修”的结论。厂家售后和经营者均以是消费者人为造成不在保修范围为由今后不再提供免费修理。承德市消协接到投诉后分别向经营者和该品牌厂家致电、致函并以书面形式下达了投诉调查(调解)通知书。通过调查了解该售后并没有将消费者的平板电脑送至第三方权威机构进行检测,消协认为经营者给出“该机器私拆过,无法换新业务、不予保修”的结论不能成立,消费者主张的权利应予支持。

经调解,由经营者负责联系厂家为消费者更换新的显示屏确保机器正常使用,执行国家“三包”规定,扣除维修更换屏幕所占时间并延长保修期。



市消协超市消费维权

2 “安全提示”不等于“安全保障” 意外摔伤理应赔

2015年8月23日湖北武汉市廖女士一家4口通过北京旅游集散中心报团到承德旅游入住酒店意外摔伤。经市中心医院诊断头部损伤、下唇软组织挫裂伤、颈4-7前缘血肿颈椎损伤,医生建议手术植入钢板治疗,双方就治疗及相关费用发生争议投诉到承德市消协,市消协接到投诉后立即与旅行社、酒店负责人取得联系并亲自到消费场所进行查看,原来摔伤的原因是楼道与消防通道楼梯处没有一道坎且铺设地毯,消费者在行走时没有注意到地上的坎儿,在摔倒的一瞬间下巴磕到了楼梯的台阶上导致受伤较重,经营者称自己的楼梯和通道

墙上都有“小心慢走 谨防摔倒”的提示,对于医疗费用拒绝承担,通过8个小时的反复调解并多次向经营者讲解消法并指出宾馆为消费者提供住宿服务应履行“安全保障义务”,“小心慢走 谨防摔倒”的提示只能算是安全提示,且未能保障消费者的安全,经营者明知有可能导致人身受到伤害却没有及时采取防止危害发生的有效措施,应对此事承担赔偿责任。经调解由该酒店一次性支付人民币1万元用于对廖女士后期治疗、护理等一切费用,由旅行社负责为消费者订购回程车票以及返回武汉治疗医保报销后的相关保险费用。



调解成功



市消协进行行业服务满意度调查

5 装修地面出问题 消协出面解难题

2015年8月,消费者谢先生选择包工包料在承德某装饰公司进行家装,装修完毕后卫生间漏水造成楼下房屋以及自己家中卫生间地面瓷砖、地下热水管、地表防水受损,怀疑是卫生间坐便与地漏处防水没有做好,找经销商要求赔偿所需费用,经销商以防水做好后进行试水,同样的防水做了好多个家装未出现这种问题为由,不给消费者合理的解决。双方就漏水责任和修理费用问题协商未果投诉到市消协。

承德市消费者协会接到消费者投诉后,立即与经营者取得联系,谢先生反映的问题基本属实。

经调解由经营者免费为消费者:1.把现有冷热水管重新打压2.将卫生间地漏重新做防水处理并试水.3.把现有卫生间损坏防水处重新做防水并试水4.卫生间未损坏处做试水处理5.对于受损地面由装饰公司提供新瓷砖免费施工重新铺砌。本案中经营者提供地面防水服务时,并未做测量坐便与地漏处防水试水,以致跑水造成财产损失,对消费者财产安全未尽到安全保障义务。根据《侵权责任法》规定承担主要侵权责任。谢先生作为房屋所有人,在装修过程中,没有尽到监督和看管财产的义务也应当承担次要责任。

6 定购车辆存瑕疵 退换车辆无商量

2015年4月21日消费者尹先生在承德某汽车“4S”店定购家用轿车谈妥价格并交纳了定金1万元,因消费者的银行存单要等10天后到期和“4S”约定存单到期后补交全款进行提车,提车当日消费者来到店中对预购车辆外观进行检查,在查看中发现车辆前机器盖子上有一个小坑,车辆外观存在瑕疵,当即与销售经理沟通此事,经营者称不仔细看无碍不影响正常使用。消费者要求更换无瑕疵车辆被经营者拒绝后要求退还定金再次遭到拒绝投诉到市消费者协会。

市消协工作人员受理投诉后,立即联系该“4S”店经理并组织调解,经营者称:“车辆的价格非常优惠,消费者反映的事情并不属实就是单纯的想购买车辆了,定金不退”。消费者拿出了提车当日在店内的视频录像证明了欲购买车辆外观确实存在瑕疵,并要求经营者更换无瑕疵车辆否则退还定金。经调解由该“4S”店一次性退还消费者定金1万元。

4 旅游不成险遭拘 疏忽大意莫成理

2015年8月,张女士在承德某旅行社报名参加散客拼团赴台湾8日游,由旅行社负责代办“港澳台往来通行证”,参团费用为2780元。因经营者为其代办的大陆往来台湾通行证上的照片与实际本人不符,在台北桃园国际机场未能入境并险些被拘捕,张女士在桃园机场滞留一夜第二天乘机返回北京,就旅游未能成行一事和遭到警方带离审讯一事与经营者发生争议,经多次协商未果,于2015年12月11日,投诉到市消协,要求帮助解决。

12月11日,市消协接到投诉后,组织工作人员,立即联系该旅行社承德分公司经理,经过询问确有此事,原来是承德旅行社给消费者的身份证资料等手续移交给省旅行社,由省旅行社与消费者在公安部门代办的“港澳台往来通行证”上面的照片与实际本人不符,通过沟通沟通,判定出现纠纷的责任,面对消费者的所述事实,经过与省旅行社公司联系反复协商调解,三方自愿达成协议。

由承德旅行社和省某旅行社有限公司退还张女士共计人民币8340元整(参团费及补偿费),委托承德旅行社经理一次性现金结清,消费者表示满意。

7 电视购物受蒙骗 消协维权终退款

隆化县隆化镇丁女士患糖尿病多年。2015年的4月1日,她在电视上看到一则“补王虫草精”治疗糖尿病如何如何神奇,她马上按照电视上提供的电话进行咨询,对方称“以前服用一年的药量需要1万多元,现在只需要1235元的包装费和邮递费就可以了。”随后丁女士订购了服用一年的药。4月9日下午,某快递公司的工作人员,将其邮件送到了丁女士家中,丁女士因家中无人,在没有查验的情况下就进行了签收,并付了1235元货款。快递员走后不到5分钟丁女士打开包裹发现,其中一共只有96片药,按照说明书一天吃四片,只能吃24天,并非是一年的量。丁女士顿觉上当,马上与快递公司联系,说明货物的数量不对,要求退货。快递公司答复:签收单已经扫描,要想退货必须经商家同意。丁女士又给远在江苏省昆山市的商家打电话,说

3 超市促销涉嫌欺诈 消协调解三倍赔

2015年8月28日,刘先生在某超市购买的4种进口啤酒在结账时没有按照超市打出的海报优惠价格结算“进口啤酒,全场8折,快报商品除外”。就原结金额与海报宣传内容不一致与经营者发生争议,市消协接到投诉第一时间赶往该超市,实地察看了该企业的宣传海报,并联系售后经理提供所谓“快报”,经核实该档期内快报商品里并没有这4款啤酒,经营者称虽然没有消费者所购买的进口啤酒,但这4种啤酒价签是黄色的促销价签等同于“快报”商品,所以当时结账时没有再次按照8折结算。通过消协工作人员细心的讲解消法有关知识,经营者承认该宣传标语不严谨有可能误导消费,经调解由超市方一次性赔偿消费者651元。为防止投诉进一步扩大,将宣传标语更改为“部分进口啤酒8折优惠”。

言法语

fayanfayu

又到一年“3·15”

□歌儿

每年的3月15日是“国际消费者权益日”(World Consumer Rights Day),由国际消费者联盟组织于1983年确定,目的在于扩大消费者权益保护的宣传,使之在世界范围内得到重视,以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往,在国际范围内更好地保护消费者权益。这是基于美国前总统约翰·肯尼迪于1962年3月15日在美国国会发表了《关于保护消费者利益的总统特别咨文》,首次提出了著名的消费者的“四项权利”,即:有权获得安全保障;有权获得正确资料;有权自由决定选择;有权提出消费意见。肯尼迪提出这四项权利,以后逐渐为世界各国消费者组织所公认,并作为最基本的工作目标。

中国消费者协会于1984年12月经国务院批准成立,是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全国性社会组织。

目前,全国县级以上消费者协会已达3000多个,其中省、自治区、直辖市31个。在农村乡镇、城市街道设立的消协分会,在村委会、居委会、行业管理部门、高等院校、厂矿企业中设立的监督站、联络站等各类基层网络组织达15.6万个,义务监督员、维权志愿者10万余名。2015年承德市消协在省消协年终工作考核中名列第一,被中消协授予2014-2015年度全国消协组织先进集体。12315全年受理消费咨询、申诉、举报12433件,涉及争议金额1119.7万元,为消费者挽回经济损失230万元。

2016年1月14日,中国消费者协会在京发布了2016年消费维权主题:“新消费我做主”。中国消费者协会秘书长常宇阐释了“新消费我做主”年主题的涵义:一是树立“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,满足消费者需要,赢得消费者对新消费的满意和认可;二是弘扬“诚信、公平、法治”文化,创新消费者权益保护机制,营造让消费者能做主消费的良好环境;三是引导科学理性消费,践行绿色消费、品质生活,呼唤维权自觉,提倡依法维权,让消费者主动做新消费的支持者。

诗人说“诚信是三月的春风是三月的花海。”商人说“诚信是百年的字号千年的招牌。”作家说“诚信是一本厚厚的日记,是一张不能背弃的人生契约。”“3·15国际消费者权益日”,是我们消费者运用各种形式宣传保护自身权益的有关法律法规及其成果的重要日子,3·15也是我们社会呼唤“诚信”的一个重要途径。

然而今天,诚信这一美德却被一些人逐步淡忘和遗忘。在我们的生活中,仍然存在着种种违背诚信的现象:有人为了赚取更多的利润,造假酒,卖假烟,“板蓝根”能成“娃娃参”,“白醋”变成“青霉素”,明星虚假代言、烟草企业冠名助学,“偷梁换柱”,“塌桥事件”,“楼歪歪”、“毒餐具”等等一时窜红网络,或许有人会把这些归于市场调节的自发性,归于法律规范、行业规范不够健全,归于国家有关部门监管不力等等。然而,还有一点是我们不能忽视的,那就是“诚信”的丧失。

在这个特别的日子,我们呼唤维权,我们更呼唤诚信,我们呼唤绿色消费,我们呼唤消费者做新消费的参与者。

法界传真

fajiechuanzhen

我市将开展3·15国际消费者权益日大型纪念活动

2016年3月15日,经承德市人民政府保护消费者权益办公室秘书处决定,在全市组织开展2016年“3·15”国际消费者权益日纪念活动,活动主题是“新消费,我做主”。“3·15”纪念活动当天,组织市场监督管理局、市商务局、市农牧局、市住建局、市物价局、消费者协会等19家消协理事单位成员和部分企业参加3·15国际消费者权益日纪念活动,开展丰富多彩的宣传咨询服务活动。现场向广大消费者宣讲有关法律、法规、消费政策,提供消费咨询,接待消费者投诉,发放宣传材料,设立假冒伪劣商品展,提高消费者的维权意识。王泽源 刘毅强

2015年我市12315为消费者挽回经济损失230万元

2015年,市消协组织及各理事成员单位深入贯彻落实“携手共治 畅通消费”年主题,积极构建消费维权社会共治新局面,立足本职,不断创新消费维权模式,发挥维权优势,大力营造安全放心的消费环境,适应新形势、新常态,服务经济发展,消费维权工作成效显著。积极深入推进“五位一体”调解纠纷的新模式,发挥“五位一体”调解消费纠纷的作用,成效显著。市消协在省消协年终工作考核中名列第一,被中消协授予2014-2015年度全国消协组织先进集体。12315全年受理消费咨询、申诉、举报12433件,涉及争议金额1119.7万元,为消费者挽回经济损失230万元。刘毅强

8 未能履行定货协议 定金货款全额退还

消费者刘先生于2015年1月3日与承德市双滦区某家具店签订了购买家具合同并交纳定金5600元,其中双方约定了所购家具的品牌、种类、尺寸、颜色、数量及送货时间。2015年5月18日刘先生房屋装修完毕,联系经营者交了余款10000元要求将定购的家具送达,家具于2015年5月28日由家具店工作人员送达刘先生家中,当打开包装验货时,发现定做的沙发、茶几、餐桌的颜色、尺寸与定购合同不一致,疑为厂家发错货,刘先生立即与该店负责人联系,说明情况,协商解决。经营者称:“这种颜色为厂家新款,旧款颜色已经下线不再生产,无质量问题不承担任何责任”。面对这样的结论刘先生表示不满并多次到店与经营者协商解决此事,但经营者以种种理由推

辞不予解决,多次协商交涉均无结果。2015年6月1日,刘先生到承德市双滦区消费者协会进行投诉,并提供了定货合同、货单明细表、定金及余款收据等证据,请求承德市双滦区消费者协会给予帮助进行调解。2015年6月1日,承德市双滦区消协受理了消费者刘某投诉。双滦区消协组织通过调查了解实地分析,并向经营者讲解《消法》、《合同法》等有关法律法规,面对消费者的所述事实和当初签订的定购合同,本着谁违约谁承担责任的原则要求该店负责人承担违约责任,经承德市双滦区消费者协会调解,该店负责人同意将家具收回退还全部货款15600元,并因不能按照定货合同约定的颜色、尺寸提供商品一次性补偿消费者违约金5600元整。

9 新手机一波三折 历时三月终退款

2015年5月,栾先生在某公司兴隆县营业厅花费1320元购买了一部手机。使用不到一个月,手机出现通话故障,经过两次维修,历时近两个月,手机故障仍未修好。消费者提出按手机三包规定更换新机,手机营业厅却不同意,理由是两次送修均未检测出手机硬件故障,只是对系统进行升级刷机,不符合换新机条件。栾先生投诉到兴隆县消费者协会。经消协调解,该手机营业厅负责人李某为栾先生更换了一部同品牌同型号手机。原以为事情到此可以划上句号。可是不到一周时间,栾先生新换的手机又出现了通话故障,无奈之下,再次来到消费者协会。栾先生说,新换的手机使用不到一个星期又出现了同样

通话故障,怀疑商家并没有为消费者更换新手机。根据消费者反映的情况,兴隆县消费者协会再次找到手机营业厅负责人李某。李某承认当时为栾先生换手机时外包装是打开了的,也没有为消费者栾先生更换手机后壳。但现在手机出现故障,需要再次进行检测。鉴于上一次的售后维修经历以及换机过程,栾先生对该手机营业厅的服务存在质疑,不愿意再由该手机营业厅检测。最终,经消协工作人员调解,栾先生决定自行到位于北京的该品牌手机售后服务网点进行检测。一周后,栾先生拿到了证明该手机存在故障的检测单,手机营业厅负责人李某按手机“三包”规定为栾先生退款。

10 延迟告知人为损坏 商家过错理应承担

2015年8月25日,消费者王某发现购买两年半的液晶电视机坏了,便去售后店里维修。维修过程中,维修人员发现屏幕损坏,当时答应说是返厂维修,但两个月后,售后以人为损坏为由,让消费者花4000元购买电视屏,但厂家已没有这款型号电视屏,售后要求消费者缴纳电视机折旧费后更换新机,最终消费者与经营者没有达成一致意见。2015年11月2日消费者王某到承德县消协进行投诉,要求商家更换新机或维修电视。接到投诉后消协多次与省市级代理及厂家进行沟通,如果人为损坏应该在修理时告知消费者,而过了两个月再告知是人为损坏,没法认定是消费者还是售后造成的人为损坏行为,且让消费者因厂家没有屏幕造成电视无法修理而收取折旧费是没有法律依据的,根据《部分商品修理更换退货责任规定》的规定,厂家同意为消费者免费修理电视机,但由于厂家已经没有此款电视型号的液晶屏了,最终,厂家为消费者免费更换了一台55寸电视机,历经三个月的纠纷终于画了一个圆满的句号。