

# “3·15”来了,看看我区去年维权做了啥?

文·摄影/北方新报正北方网记者 刘 睿

3月12日,自治区政府新闻办召开“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,记者从会上了解到,今年是自治区消费者协会成立30周年。据自治区市场监督管理局二级巡视员彭万臻介绍,去年,我区深入推进消费维权工作。“月月3·15”和“放心消费在内蒙古”创建活动持续深化;建立了呼包乌鄂四地消费维权合作联盟机制;“凝聚你我力量 让消费更温暖”活动走进夜市、走进地摊、走进田间地头,使消费维权工作更加温暖人心;由自治区消协积极推进的、社会广泛关注的“小哥出行”公益诉讼已经胜诉,目前进入追偿、赔付阶段;同时,还整合投诉举报渠道,实行“五线合一、一线受理”,全区市场监管系统受理咨询、投诉、举报26.2万件,共处理消费纠纷8.2万件,为消费者挽回经济损失7951.3万元。

发布会上,自治区消费者权益保护服务中心主任吴日根发布了10起典型案例,案例案值大小不一,但在消费者日常消费维权中具有典型性。他表示,通过案例的发布,希望广大消费者进一步增强维权意识,理性消费,最大限度避免消费侵权行为;同时也希望广大经营者主动做好“消费维权第一责任人”的义务,进一步提升商品品质和服务质量,为满足广大消费者对美好消费生活的需要做出积极贡献。

## 汽车经营者拒退保险保证金

消费者马先生于2020年9月到乌兰察布市消费者协会投诉,称其于2016年12月在乌兰察布市某汽车销售服务有限公司贷款购买荣威汽车一辆,贷款期限3年,购车时4S店要求缴纳2000元的保险保证金,否则不予交车,并约定保险保证金在贷款还清后予以退还。2020年1月马先生还清贷款。2020年5月,马先生拿着押金条去找汽车销售公司杨经理,请求退还保险保证金,被告知5月底之前退还,但退还期过后经营者仍以各种理由不予退还,甚至拒接消费者的电话。

后经乌兰察布市消协工作人员调查调解,经营者将保险保证金全部退还给消费者马先生。

## 汽车质量出现问题

消费者李先生在呼伦贝尔市某公司购买一辆载货汽车,价值76000元。上牌照时发现无法落车牌照,原因是重量比合格证上的重量超出500公斤,不予落牌。投诉人找到该公司要求退车。该公司以落车牌照需要找人为由拒绝退车。双方争执不下,于是李先生来到呼伦贝尔市海拉区消费者协会进行投诉。

后经呼伦贝尔市海拉区消协调解,该公司退还消费者76000元购车款,并将检测费、加油费全部退还给消费者。

## 疫情隔离酒店饭菜质量有问题

2020年7月12日,内蒙古自治区消费者协会连续接到消费者投诉举报电话,反映尚华精品酒店(新华广场店)作为疫情定点隔离酒店的饭菜质量、住宿标准存在问题。经协会工作人员与消费者、酒店负责人等了解核实情况,得知尚华精品酒店于7月11日被呼和浩特市新城区政府确定为定点隔离酒店,并在当天入住了来自俄罗斯的100多名中国留学生。按照政府定价,隔离期间该酒店的食宿标准为住宿费300元/天,餐费100元/天。消费者在入住后的第二天(7月12日)午餐中,发现饭菜中有菜虫、头发等异物,住宿条件也与消费者期待不符,于是消费者向有关部门反映该酒店的质量与服务问题,并向内蒙古自治区消费者协会进行投诉。

为此,内蒙古自治区消费者协会向新城区疫情防控指挥中心送达了《关于消费者投诉尚华精品酒店服务质量的情况反映》。后经核实情况属实,该投诉在自治区消协协调新城区疫情防控指挥中



心和酒店后,妥善解决了消费者所反映的问题。

## 种苗质量不合格

2018年8月29日,投诉人万某经张某介绍从辽宁某种苗繁育有限公司购买草莓苗,双方约定购买草莓品种为“甘露”,数量为71700株,约定单价为0.6元/株,价格总计43020元。双方约定后,张某将草莓送至万某所在地,万某分5次将款项交付某种苗繁育有限公司和某草莓专业合作社,共计交付43020元。万某在栽种所购草莓苗(分别栽种到了9栋大棚)后,发现该批草莓苗存在掺杂掺假的现象,其中有很大一部分并非约定的“甘露”品种。

2019年3月10日,万某向准格尔旗农牧业综合服务中心申请,由3名技术人员对大棚进行现场勘查,勘查记录显示9栋大棚种植的草莓均存在杂苗现象,杂苗品种有“桃熏”“甜查理”,且万某收到的草莓苗包装箱标签(由该种苗繁育有限公司提供)并不符合《中华人民共和国种子法》规定,标签未注明登记编号、质量指标、检疫证明标号、种子生产经营许可证编号和信息代码等。消费者多次与种苗繁育有限公司沟通解决,经营者不予配合,和解陷入困境。

2020年,该投诉在鄂尔多斯市准格尔旗消费者协会积极工作下,最终为消费者挽回经济损失60000元。

## 农机具出现冒烟抱瓦故障

2020年3月28日,赤峰市宁城县农民赵某在宁城县某农机经销部以19万元的价格购买了一台农用拖拉机。4月11日,赵某在耕种地使用时拖拉机的发动机出

现冒烟、抱瓦故障,致使农用拖拉机无法正常使用,赵某多次找经销商以及售后服务部门,问题仍然没有得到解决。春耕生产在即,赵某无奈于2020年4月15日向宁城县消协投诉。

后经赤峰市宁城县消协多次调解,最终为消费者更换新的发动机总成,投诉调解成功。

## 在线教育承诺不兑现

2020年6月,赤峰市消费者协会接到消费者对北京一家文化传播公司的投诉。该消费者于5月份通过网络平台发布的汉语言教师资格证考试广告联系到该公司某在线教育平台进行咨询,咨询中消费者多次就收费问题询问在线招生老师,招生老师给出的答复是原价6000多元的培训费,可优惠至4000元,没有二次收费,并且有电话录音。消费者一再询问,是否在整个学习过程直到拿证都不需要再次交费,在得到招生老师肯定答复后,消费者报名付款。6月初,消费者就学习的一些问题与招生老师沟通时得知,4000元费用只包括书本费,考试费用需要再交1000元。消费者当时就提出异议,称报名前招生老师承诺过没有二次收费,但招生老师不承认有过此承诺,消费者对该教育平台出尔反尔的行为极为不满,要求退款,双方产生纠纷。

后经赤峰市消协多次调解,最终,经营者退还消费者相关费用。

## 邮递服务中货物破损

2020年1月12日,消费者王先生在海南海口购买了价格为11.7万元的沉香,通过顺丰速运保价12万元邮寄到包头市,当货到验货时发现沉香破损,消费者与顺

丰速运沟通无果,后投诉到包头市消费者协会,消费者协会工作人员立即联系到顺丰海南公司的理赔人员,但是几轮沟通后,双方对于赔偿金额仍然无法达成一致。

后经包头市消费者协会、自治区消费者协会和深圳市消费者委员会的多方协调下,顺丰速运同意赔偿消费者王先生5万元,这起跨省维权案得到圆满解决。

## 装饰装修建材色差明显

2019年10月18日,消费者塔娜在呼和浩特市维家惠建材市场购买了广东省佛山市鹤翔陶瓷有限公司生产的猿古石代通体大理石102块,规格800×800、编号8023、色号15的地砖,当地砖铺完后发现色差比较明显,同经营者协商无果,消费者于2020年4月向自治区消费者协会投诉。

自治区消协接到消费者投诉后到经营场所进行了调查,但经营者不认为是质量问题,拒绝向消费者赔付。后经协调,经营者给消费者免费更换同质量、同规格、同价位新地砖。

## 不合格食品引发人身损害

消费者田女士于2020年8月在乌兰察布市新区某超市购买一袋维维豆奶粉,回家给母亲喝了一小袋,之后母亲腹泻不止,急忙送老人去医院治疗,经诊断和喝豆奶粉有关,在医院治疗期间共花费748元。消费者回家后发现豆奶粉无生产日期,于是田女士拿着购买凭证找超市经理,请求赔偿医疗费,超市经理多次推诿,最后避而不见。田女士于2020年9月3日到乌兰察布市消费者协会投诉。

乌兰察布市消协工作人员立即到该超市和医院进行调查,经了解田女士反映的情况属实,后经当地消协调解,赔偿了消费者的相关损失。

## 酒店不能如期提供服务

消费者高女士于2019年10月在乌兰察布市集宁区某酒店预订了2020年5月5日的婚宴,并当场交付5000元押金,该酒店同时赠送消费者高女士一台价值500元的电饭锅。由于疫情原因,酒店不能如期承办婚宴,消费者要求退还押金,多次与酒店协商后无果。高女士进行投诉。

后经乌兰察布市消协协调,双方最终达成一致。