

自治区消协公布2016年投诉典型案例

文/本报记者 刘睿

3月1日,内蒙古2017年纪念“3·15”国际消费者权益日新闻通报会在呼和浩特举行,此次会议的主题为“网络诚信 消费无忧”。去年以来,全区工商和市场监管部门以及各级消协开展各领域打假和消费维权专项行动,有效净化了市场环境,切实维护消费者合法权益。2016年,全区共受理消费者投诉8026件,解决7625件,投诉解决率为95%,为消费者挽回经济损失1813万元。会上,内蒙古自治区消费者协会向社会公布了2016年消费投诉典型案例。

【案例一】网游丢失虚拟物品

赤峰市消费者孙峰是一名网络游戏爱好者,2016年6月,他在上海绿岸网络科技有限公司的游戏网站(绿岸在线)注册了网络游戏账号,并购买了部分游戏虚拟物品,而且一直在使用。同年10月11日早晨登录时,由于官方维护系统,孙峰游戏上线后发现,多项游戏虚拟物品丢失,丢失金额总计为57210元。孙峰与官方客服多次联系说明情况,但是客服却拒绝帮忙找回丢失物品,孙峰随后报了警,公安部门反馈的意见是,上述虚拟物品不予作价,属于消费纠纷,建议到当地消费者协会投诉解决。

●处理过程及结果

赤峰市消费者协会接到投诉后,经过认真的审核分析,由于此投诉的经营者营业地在上海,因此,依据《消费者协会受理消费者投诉工作导则》的属地管辖原则,在与上海市消费者权益保护委员会积极协调的基础上,第一时间将消费者孙峰投诉上海绿岸网络科技有限公司的投诉材料转给上海市消费者权益保护委员会处理。2016年12月18日,消费者电话反馈,经上海市消费者权益保护委员会调解,经营者对消费者丢失的虚拟游戏物品赔偿了2500元。

【案例二】网购快递错签

2016年12月,乌海市消费者康凌峰通过第三方交易平台在华夏收藏网以1800元的价格购买了一件收藏品,2016年12月13日由中通快递送达。收货时,康先生发现快递包裹虽然外包装完好无损,但是里面的收藏品已经破损,康先生于是选择了拒签该物品,并在快递单据上写明了拒签原因。谁知,康先生要求华夏收藏网退款时发现,该快递包裹在快递公司查询系统中的状态竟然是“正常签收”。康先生多次要求快递公司修改快递状态,快递公司称,修改为“拒收”需要上报快递公司总部,迟迟不予更改。如果不能及时更改快递状态,第三方交易平台将默认消费者已经收到包裹,并将消费者支付的相应款项打给华夏收藏网,这将给消费者事后维权带来很大困难,增加维权成本。无奈之下,康先生向乌海市消费者协会进行了投诉。

●处理过程及结果

乌海市消费者协会接到投诉后,立即进行了调查,最终,经过乌海市消费者协会调解,快递公司及时更改了签收状态,华夏收藏网为康先生退还了货款。

【案例三】商品房无法过户

2016年10月26日,消费者徐永红与临河区亿家房产服务中心签订《房屋买卖合同》,同时向该房产服务中心交了2万元定金。签订合同时,经营者承诺给消费者办理房屋产权过户,并为消费者办理了房屋买卖合同和不动产销售税票的变更。当徐永红到建设主管部门办理房屋买卖合同“网签”时却被告知,该房屋还不具备合同“网签”条件。消费者多次要求经营者给予退还定金,经营者以种种理由推脱,不予退还定金。无奈,消费者到巴彦淖尔市消费者协会投诉,要求依法处理。

●处理过程及结果

巴彦淖尔市消费者协会受理投诉后,针对消费者的投诉展开调查。消协工作人员依据《消费者权益保护法》,对经营者进行耐心的说服教育,经营者认识到自己的错误,当即同意调解,给消费者退还了2万元定金。



【案例四】电器出保拒修

2016年7月8日,消费者赵尚英向乌海市海勃湾区消费者协会新兴分会投诉:2012年7月17日,她在海勃湾区国美电器商城花费1700元购买了一台热水器,2016年7月1日,该热水器无法正常使用,她便联系售后服务人员维修,但是对方却称该款热水器已经下架没有配件,而且已经超出保修期,拒绝了维修要求。消费者认为,虽然已经超出保修期,但是售后应履行有偿维修的义务。

●处理过程及结果

海勃湾区消费者协会新兴分会向该售后服务商指出:生产者应当向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件,负责培训,提供修理费用。保证在产品停产后5年内继续提供符合技术要求的零配件;最终经过消协调解,经销商同意为赵女士更换热水器配件。

【案例五】农机配件出问题

2016年10月,阿荣旗消费者协会接到消费者孔庆斌先生的电话投诉,反映春耕季节在阿荣旗东镇太平庄农机配件商店购买了农用四轮车电瓶。电瓶在保修期内出现充电后使用时间短、严重亏电等质量问题,消费者多次要求商家给予维修或更换,商家一直推诿不解决。

●处理过程及结果

接到投诉后,阿荣旗消协工作人员将消费者反映的情况通报至亚东镇市场监督管理所。辖区负责人与农机负责人取得联系,将消费者反映的情况进行核实,通过与商家负责人的沟通,双方最终达成调解协议,经营者为消费者更换了新电瓶。

【案例六】健身房骑单车受伤

2015年11月,巴彦淖尔市消费者张弘林在维多利亚健身中心动感单车房做运动,在骑单车做运动的过程中,左脚从单车脚踏上的绑脚带中滑出,不慎被卷入正在运动的单车里,导致左脚韧带严重损伤。经医生诊断,张弘林的左脚今后将永久性穿不成高跟鞋了。张弘林认为经营者在经营中存在一定过失,且应当在经营场所保证消费者的人身安全,遂向经营者提出赔偿医疗费用等相关损失,遭到拒绝。无奈,消费者向巴彦淖尔市消费者协会投诉,要求依法解决。

●处理过程及结果

在调解过程中,经营者对于消费者在金仕堡消费过程中受伤的事实予以认可,但是对赔偿数额有异议。后经消协工作人员多次调解,经营者同意给消费者赔偿1000元医疗费用,退还1580元会员卡费。

【案例七】旅游景区体验射箭项目被擦伤

2016年10月4日,鄂尔多斯市12315消费者投诉举报中心接到外地游客赵女士投诉,称其在杭锦旗锡尼镇鄂尔多斯草原旅游区体验射箭项目时,由于弓箭的中间部分损坏,导致消费者的手被擦伤。受伤后,景区工作人员没有及时出面解决,过了一段时间才将消费者送到医院处理伤口,并不进行任何赔偿。无奈之下,赵女士就此事向消费者协会进行了投诉。

●处理过程及结果

鄂尔多斯市杭锦旗消费者协会受理投诉后,到现场实地了解了情况,并组织双方进行了调解,最终达成如下协议:鄂尔多斯草原旅游景区承担投诉人所需治疗费3000元钱并退还消费者180元门票费。

【案例八】理疗床虚假宣传

2016年6月24日,二连浩特市12315消费者申诉举报中心接到群众举报,称当地周某销售“喜来健”多功能温热理疗床时夸大疗效,存在虚假宣传行为。

●处理过程及结果

经查,当事人周某于2015年3月23日登记注册了二连浩特市喜来健生活健康馆,开始销售“喜来健”多功能温热理疗床。为了促销该产品,采取组织老年人免费体验以及授课等方式对产品进行介绍。在宣讲过程中,夸大宣传该理疗床的功效,称使用理疗床能治疗慢性胃炎、便秘、前列腺炎、高血压、糖尿病、哮喘、肾结石等疾病。二连浩特市工商局依据《反不正当竞争法》第二十四条规定,责令当事人停止违法经营行为,消除影响,并处以罚款2万元。

【案例九】棒冰内有异物

2016年6月2日,消费者王先生在多伦县大河口乡树民商店购买了“心乐”牌棒冰,共计花费9元,食用时发现棒冰内有异物,怀疑棒冰有质量问题,于是向多伦县消费者协会投诉,要求该商店给予经济赔偿。

●处理过程及结果

消费者协会接到投诉后,针对王先生反映的情况,及时联合食药、工商、质监局等部门的执法人员,立即对大河口乡树民商店销售的“心乐”牌棒冰进行现场调查。检查中发现,该商店所销售的“心乐”牌棒冰涉嫌被包装材料污染,内有异物存在。依据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条规定,被投诉方大河口乡树民商店给予消费者王先生10倍经济赔偿金90元。