

兰州市消费者协会通报 2022年消费维权典型案例

3月8日,兰州市消费者协会面向社会通报2022年典型案例,涉及订制家装、网络购物、预订婚宴、储值消费等方面,同时提醒广大消费者提高维权意识。



制图/许天野

案例一:订制家装无奈延期交付

消费者王女士于2021年9月28日在兰州商贸城欧派橱柜订制家装,并签订合同,价值20090元。合同文本显示60天内予以交付并安装,但是直至12月底仍未交付安装,消费者联系商家未果,于2021年12月30日投诉至兰州市消费者协会要求解决。

【处理过程及结果】

市消协接投诉后,立即联系商家了解并核实情况,商家也告知因不可抗力造成每个环节推迟,争取尽快交付安装。经市消协工作人员多次沟通,订制家装于2022年2月底交付安装,最终商家同意按照合同约定,将违约款项的1%同等价格产品馈赠给消费者,消费者表示满意。

【点评】 因不可抗力因素造成拖延,双方应本着相互理解的角度去审视,尽可能按照合同约定履行。商家在销售或提供服务的同时,应本着诚信经营宗旨,树立诚实、守信理念,确保消费者合法权益不受侵害。

案例二:网络购物惹心烦

消费者李女士在抖音看上一件衣服,加了抖音电商的微信后转账购买,收到货物后发现衣服的面料和宣传不符,当日按原址退回商家,但商家“美丽公馆”拒不退款,称:“买的时候就说不退不换,并称自己有实体店,是消费者自己不来实体店购买。”消费者不认可,2022年2月17日反映至城关区消协分会。

【处理过程及结果】

城关区消协分会工作人员及时进行了了解,经过耐心解说多方沟通,商家全款退还给消费者。

【点评】 消费者应选择信誉度高、证照齐全的大型电商平台,核实卖家信息、地址,保留好涉及商品服务的数量、型号、质量、承诺等关键性交易信息,要求销售方提供购物凭证等。再次提醒不要轻易在不知名的网站或者朋友圈网购,避免上当受骗。

案例三:网络套餐让人迷惑

消费者郎先生于2022年5月19日接到兰州电信公司售后客服来电,推销电信套餐业务:1.1140G流量;2.50元600分钟语音包套餐。因消费者年纪较大,且听力不好,本想订购成套餐1,错订购套餐2。5月21日消费者到就近营业厅办理退订业务,客服同意取消,22日客服拨打消费者电话告知退订可以,但要求消费者缴纳当月(5月)整月套餐费用,消费者投诉至兰州市消费者协会。

【处理过程及结果】

市消协接投诉后,立即联系商家进行了解核实,经协调,将套餐2业务进行退订,费用也存入消费者账户,消费者认可。

【点评】 通过电话推广业务已是常态,对此产生很多问题引发纠纷。针对该案例,希望电信、移动部门能够及时跟进服务,为民众提供质价相符的服务。

案例四:干洗衣物让人闹心

消费者雷女士在城关区旧大路阿玛尼洗衣生活馆干洗一件米色羊绒大衣,干洗费用为50元,取衣时发现大衣缩水,不能穿着,消费者要求经营者赔偿一千元,并取回大衣,经营者不同意,双方争执不下。2022年5月中旬,雷女士投诉至城关区消协分会。

【处理过程及结果】

城关区消协分会接到投诉后,经工作人员多次与经营者电话联系、沟通,经营者最终同意把消费者的大衣发回干洗店总部,技术支持使大衣恢复原来大小,消费者满意。

【点评】 消费者尽量选择经营场地规模大、证照齐全、服务设施齐全、售后服务规范的正规、有信誉的洗衣店。仔细填写收据,贵重衣物需保价精洗。取回时对照收据,仔细检查所洗衣物,如有异议当面提出,并保存好相关证据,以免自身权益受损。

奔流新闻·兰州晨报记者 夏苗

诚信315护航

消费者权益日

为您的皮肤 健康“打假”

不断增长攀高的白癜风发病率!
儿童、青少年患者成为主力!
成长、就业、婚姻、家庭的多米诺骨牌效应!
一系列的问题,让我们不得不重视这一疾病——白癜风!

兰州中医白癜风医院,全体医护人员公开向市民做出8大承诺,并庄严宣誓:

1. 诚信行医,坚守医务人员职业道德;
2. 确保诊疗方案严谨、科学、合理;
3. 保护患者隐私,捍卫患者人格尊严;
4. 收费公开透明,维护患者知情权;
5. 不收取红包礼包,对患者一视同仁;
6. 建立和谐医患关系,保障医疗质量与安全;
7. 不断提升医疗水平,为患者提供优质服务;
8. 忠诚卫生事业,为皮肤健康保驾护航。



兰州中医白癜风医院
—(省内)异地就医“一站式”报销—

全科医学
协作平台

中日友好医院 / 北京大学人民医院
(白癜风联合诊疗中心)

0931-8770000
兰州火车站海天新都

