

省消协公布2022年 全省消协组织消费维权典型案例

(接T03版)

5 赠送变购买

2022年8月8日,消费者张先生反映3个月前,在甘肃省酷滑体育文化发展有限公司永昌分公司报名参加了儿童轮滑课程训练,课程期限为一年,经营者承诺只收取课时费,轮滑鞋、护具等装备是赠送的。同年6月19日,经营者突然停止授课,消费者还剩课时费3500元。张先生要求退还剩余课时费,经营者提出要扣除轮滑鞋、护具等装备费用,消费者认为经营者存在虚假宣传,于是投诉至金昌市永昌县消费者协会请求维权。

【调解过程及结果】永昌县消协受理投诉后,经了解,张先生提供的当时招生广告页面显示,装备是赠送不收取费用。经营者在自身违约的情况下,还要扣除部分装备费用的要求确实不合理。最终,经营者同意退回张先生剩余课时费用3500元,不再扣除装备费,张先生对处理结果表示满意。

【事例评析】消费者在选择培训机构出现争议时,可先行与机构协商,协商不成可向法院起诉或向当地消费者协会寻求帮助。而作为培训机构,对培训内容、课程费用计算标准、退费条件及金额等事项应在合同中作出真实、全面的说明。

6 购买保险 经营者不兑现承诺

2022年2月,临夏州积石山县消协工作人员接到赵先生投诉,称自己于2021年7月在吹麻滩镇康鑫手机专卖店购买某品牌手机,价格为7900元,并在经营者的宣传介绍下花了1000元购买了一种手机保险,经营者承诺该保险一年之内手机损坏可免费维修或更换新手机。消费者手机在使用一段时间(一年内),屏幕意外破损,要求经营者履行承诺,却被经营者拒绝。

【调解过程及结果】积石山县消费者协会接到投诉后,及时安排工作人员到店向经营者了解保险内容,并告诉经营者消费者维修或更换的诉求。最终,双方达成协议,由经营者给消费者赔偿损失2300元,消费者满意。

【事例评析】近年来,许多电子产品品牌开始提供保险服务,这确实为消费者带来了更多的便利和安全。但同时,经营者在经营该保险时,也必须以尊重消费者的自主选择权为前提,并且在保险事故发生时,依照合同的规定,及时承担保险责任。

7 宾馆未尽到义务 导致消费者受伤

消费者徐女士在平凉市静宁县如庭酒店管理有限公司旗下的易佰酒店接受住宿服务,其入住的房间内的卫生间门口有七八厘米高的台阶,因房间无任何的警示标语,导致徐女士出卫生间时摔倒,并造成左手手腕移位断裂。徐女士与经营者就医疗费赔偿沟通未果后,向静宁县消费者协会投诉。

【调解过程及结果】静宁县消费者协会工作人员就此进行调查,该房间存在安全隐患,经营者未尽到告知和及时消除隐患的责任和义务,因此存在过错,应当承担相应的损害赔偿赔偿责任。经协商,赔偿消费者2500元,同时要求酒店对存在的问题及时整改,消除安全隐患。

【事例评析】宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。酒店作为服务提供者,应当为顾客提供安全、无害的服务环境,并在服务场所内明示警示标志或者提供使用说明,以便消费者了解并防范安全风险。

8 超市购物刷卡 设最低支付限额

2022年7月6日,消费者卢先生投诉称:他于6月21日在嘉峪关西部天地商贸有限公司新华超市购买饮料,该超市柜台及门店均张贴有支持银联卡进行付款的明显标识,结账时却被告知必须满10元才能刷卡,卢先生联系银联客服回复称刷卡无最低限额规定,消费者认为经营者设置最低消费限额拒刷银联卡属于“霸王条款”,并且在其购买了8.99元商品的情况下收取了9元,该行为属于消费欺诈,卢先生要求给予赔偿。

【调解过程及结果】嘉峪关市消费者协会长城分局消协分会工作人员受理该投诉后,现场调查发现,该超市多处张贴有支持银联卡进行付款的明显标识,工作人员现场纠正经营者禁止10元以下消费金额刷卡和不按实际售价收费的经营者行为。经调解,最终经营者赔偿消费者200元,消费者满意处理结果。

【事例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予了消费者自主选择权、公平交易权、知情权等基本权利,经营者不得设置不合理的交易条件或者以欺诈、强迫、威胁或者变相加价等方式侵犯消费者的合法权益。此外,超市对标价8.99元的商品收取9元的行为属于变相加价,侵犯了消费者的知情权和公平交易权,应当承担相应的赔偿责任。

9 美容院服务 收费不明示

2022年5月16日,消费者郭女士和朋友在天水市麦积区新妹媪美容院体验护肤测试时,经营者说可以让消费者体验费用为500元的护肤测试,郭女士和朋友都选择了这项美容服务。但是体验后经营者要收取4000元费用,理由是测试过程中经营者使用了2000元的修复液,消费者郭女士不认可,要求退回多收的费用,郭女士在与美容院多次协商无果的情况下,向消协投诉。

【调解过程及结果】天水市消费者协会工作人员经核实,消费者郭女士和她朋友购买的体验护肤测试项目收费是500元,但店家没有明确告知修复液的费用是2000元。经调解,双方自愿达成一致意见:美容院给消费者郭女士退还费用2580元,消费者郭女士对调解结果表示满意。

【事例评析】在这起服务消费交易纠纷当中,经营者通过诱骗消费者进行护肤测试,并在测试过程中使用高价修复液,从而让消费者产生高额消费支出,构成消费欺诈。同时,上述行为也侵犯了消费者依法享有的知情权。(转T05版)

兰州中研白癜风医院 十年专业精准治疗白癜风
省、市、区、县四级居民医保定点单位

诚信医疗,守护患者权益

兰州中研白癜风医院十年专业精准治疗白癜风



2023|健康基金会爱心行皮肤病公益项目白癜风定点医院揭牌仪式

医疗诚信问题一直是大众关注的焦点,在一年一度的“3.15消费者权益日”到来之际,为守护患者切身权益,兰州中研白癜风医院做出“诚信医疗”的庄严承诺,坚持以诚信为本,以服务患者为宗旨,树立良好品牌形象。

随着生活水平的不断提升,人们对于健康的关注度也越来越高,对于医疗这一特殊消费行为,“诚信”二字显得更加重要。医疗诚信不仅关乎患者的利益,还直接影响到患者的身体健康。兰州中研白癜风医院作为西北白癜风诊疗专业医院,多年来一直在坚守诚信医疗,在不断提升精进医院医疗水平的同时,把患者权益放在首位,杜绝虚假诱导,保障医疗水平切实惠民。

历经多年的白癜风规范诊疗工作,兰州中研白癜风医院在积极诊治白癜风患者的同时,收获大量康复患者好评与赞誉的同时,不忘自身肩负的社会责任,定期开展白癜风公益普查与专家联诊,依托白癜风精准联盟与西北白癜风百人名医引进计划等平台,联合国内外白癜风权威专家,为患者们带来更加先进、全面的诊疗体

验,帮助更多患者得到更加实惠高效的检查诊疗,早日实现白癜风临床康复。

兰州中研白癜风医院党支部、爱心志愿者队伍先后组织、参与多场公益活动,世界环境日“净滩行动”保护母亲河,建设美丽甘肃公益活动;“为爱奔走、温暖城市”全民健康徒步公益行;帮扶助学献爱心,慰问甘肃藏族贫困儿童;慰问榆中县老党员与困难孤儿;中秋节慰问永登县涝池村张坪小学学子;新年慰问孤寡老人,传递人情关怀,学雷锋日慰问兰州市七里河区灵星特殊教育中心儿童,守护祖国花朵;爱在黄河边——徒步登山志愿者美化亮化山道实践活动等。特别是每年坚持开展的白癜风患者康复感恩分享会,不仅见证了无数白癜风患者的康复蜕变,用实际行动证明了白癜风是可防可治的,也传递了专业祛白的力量,增进了全社会对白癜风患者的关爱。

不积跬步,无以至千里。不积小流,无以成江海。多年来的积累与努力,兰州中研白癜风医院不会为目前取得的成绩而停滞不前,还将不忘初心,牢记使命,坚持专业精准治疗白癜风,致力守护患者健康,维护患者切实权益。



白癜风患者康复成果展
白癜风先进诊疗成果讲座及患者分享会



扫一扫
便捷咨询

(兰)医广[2023]第 02-08-016 号