

省消协公布2022年 全省消协组织消费维权典型案例

3月9日,甘肃省消费者协会召开2022年全省消费维权情况通报会,公布了当年全省消协组织调解处理消费纠纷的14件典型案例,涉及汽车销售、维修,酒店住宿、餐饮、预付卡等多领域。2022年,全省消协组织共接到消费者投诉9659件,依法调解处理8927件,为消费者挽回经济损失8870578.50元。

1 擅自加鹿茸数量 消协维权讨回全款

2022年7月4日晚7时,定西市消费者协会接到外地消费者于先生的投诉,于先生称自己在陇西通安驿高速服务区休息时,在服务区内的特产店选购一些鹿茸。但经营者在粉碎的过程中,未征得消费者同意额外又添加了一些鹿茸,导致粉碎完称重时价格高达7230元,消费者当即对重量及价格产生异议,拒绝付款,但经营者则称不付款不准离开,无奈之下消费者付款

后,随即投诉至定西市消协请求维护自己的合法权益。

【调解过程及结果】陇西县消费者协会受理投诉,工作人员现场调查看到,该店内悬挂有“本店产品一律按克计价,非顾客要求不予加工磨粉,购买所有商品如有质量问题,本店在30天以内无条件退货,全额退款”等字样的提示牌。针对于先生的消费经历,消协工作人员指出了该经营者在交易过程中存在粉碎中途未经消费者同意擅自加料增重、粉碎后强制付款等违法违规行,要求经营者不得强

制交易。最终,经营者向消费者退还了全额货款7230元。

【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。近年来,旅游景点商店强迫外地游客交易的新闻屡见不鲜。消协建议广大消费者在遇到这种情况时,应效仿于先生的做法,及时向消费者协会投诉,通过法律途径维护自己的合法权益。

3 汽修店玩猫腻 损害老年人权益

2022年9月19日,老年消费者周先生到高台县消协投诉,称自己的老年代步车车辆控制器出现质量问题,9月16日在高台县光洲汽车维修保养中心接受老年代步车维修服务,当时和经营者协商更换一台控制器,协商价格为2000元。取车时,经营者称修理中更换了新控制器。周先生回家后发现经营者并未更换新控制器,修理前周先生怕经营者做手脚,便在控制器上做了标记。周先生要求经营者退部分费用,协商未果,遂诉至消协。

【调解过程及结果】接诉后,高台县消协工作人员联系双方开展调解,经营者承认控制器没有换新的,只是对原来的控制器进行了维修。经调解,最终经营者给周先生退费2000元并赔礼道歉。

【事例评析】本案中,汽车维修保养中心侵犯了消费者的知情权。消协提醒广大消费者,在维修前要注意查看汽修厂资质,掌握汽车维修基本常识;维修后要及时检查车辆情况,并向经营

者索要发票、费用清单、配件凭证等单据,一旦发现汽车维修商存在过度维修、欺诈等行为,应及时向当地消费者协会投诉。

4 购物遭遇价格欺诈 买一条鱼获赔800元

2022年1月29日,消费者李女士在镇原县好又多日杂超市购买新鲜鲈鱼,购买时柜台标价每斤鲈鱼25.8元,结账时超市却按照每斤49.9元的价格计算收费,共收费103元,李女士与经营者交涉,经营者不予处理。李女士认为经营者涉嫌欺诈,投诉至镇原县消费者协会。

【调解过程及结果】镇原县消协接到李女士的投诉后,立即进行调查核实,超市确实存在价格欺诈行为。经调解,经营者表示立即改正,并依法对消费者进行退款并加倍赔偿消费者现金800元。

【事例评析】《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国价格法》要求经营者提供商品或者服务时应当明码标价,不得在标价之外加价出售商品或收取任何未予标明的费用。
(转T04版)

2 设最低消费侵权 消协调解后退款

2022年5月30日,消费者舒女士拨打定西市岷县消费者协会投诉电话,称自己与朋友当天在岷县老兵缘音乐餐厅实际消费95元,在付款时,该餐厅却收费200元。餐厅服务人员表示,餐厅最低消费标准是200元。舒女士认为,事先该餐厅服务人员未告知餐厅有最低消费200元的要求,不能付200元,

只能付实际消费的95元,要求退还多付钱款。双方协商无果。

【调解过程及结果】投诉由岷县消费者协会城关分会受理,调查中,经营者否认有最低消费200元的规定,称舒女士消费的费用是按实际消费收取的。消协工作人员对经营者讲解相关法律规定,让其明白消费者的权利和经营者应尽的义务。经过调解,经营者给舒女士退还消费金额200元,消费者舒女士表示满意。

【事例评析】本案涉及格式条款的成立和效力。本案中,餐厅服务人员既未在舒女士点餐前告知最低消费为200元的要求,餐厅中也未张贴相关告示,这侵犯了消费者的知情权。根据相关规定,餐饮业经营者不得设定最低消费,不得收取或者变相收取不符合规定的费用。因此,“最低消费200元”的规定不具有法律约束力,餐厅收取超出消费者实际消费数额的费用侵害了消费者的权益。

为全面贯彻“以客户为中心”的经营理念,推进2023年度消保工作,坚持高质量发展道路,提升金融消费者满意度和获得感,践行金融工作政治性和人民性,平安人寿甘肃分公司围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”的主题,组织开展贴近人民群众需求的公益性、有特色、针对性强的线上、线下“3·15国际消费者权益日”教育宣传活动,全方位、多角度地普及金融常识和金融风险防范技能。提升金融消费者风险意识、权利意识和风险管理能力,助力构建和谐金融生态环境。



诚信经营护权益 高质引领振信心 平安人寿甘肃分公司深入落实消费者权益保护工作

高管带头 全员参与

为深入落实消费者权益保护工作,树立消费者权益保护工作人人有责的理念,平安人寿甘肃分公司总经理带头开展消保宣传工作,形成高管带头,全员参与的浓厚宣传氛围。

“3·15”宣传周期间,分公司领导班子践行消费者权益保护主体责任,向省内外勤同事宣导“以客户为中心、以品质为追求、以价值为导向、以合规为底线”的新价值文化,通过“高管讲消保”“总经理接待日”等消保宣传活动,了解消费者心声,处理客户投诉,向消费者宣讲八项权益和公司五心服务。

常态化宣传 重点领域五进入

为常态化推动金融消费者宣

传教育工作,平安人寿甘肃分公司在微信公众号平安寿险甘肃开辟“金融知识教育专区”,常态化发布以案说险、消保课堂、适老敬老、风险提示、服务新市民等主题文章,给消费者提供多元化的保险资讯。同时,分公司还将消费者权益保护相关的要求和制度解读植入全省内外勤早会,让“消费者权益保护”深入每一个内外勤员工心中,确保内化于心,外化于行。

“3·15”宣传周期间,平安人寿甘肃分公司在当地开展进校园、进农村、进社区、进机关、进企业宣传活动,现场向学生、职工、老年人及社会群众普及金融保险、反电信诈骗、消费者八项权益等内容。

关注老年群体 推动适老敬老服务

值得注意的是,平安人寿甘肃分公司在消费者保护的过程中,着重为老年人、行动不便人士等重点人群提供差异化服务,保障其服务需求得到满足的同时,坚决维护消费公平。

线下渠道,平安人寿甘肃分公司还在客服门店升级推动针对老年客户群体的暖心服务举措,增加老年人服务便利设备,设置老年人等候专区,开通绿色通道,安排专人全流程陪同老年客户办理业务,帮助老年客户快速、安心办理业务,满足老年客户实际需求,提升老年人的获得感、幸福感、安全感,让服务更有温度。

线上渠道方面,平安人寿金管家APP上线大字关怀版,并针对投保、理赔、保全等业务办理环节,增加人性化指引及在线人工辅助,如投保环节增加语音讲解

视频、AI双录投保针对老年人放慢语速并一对一辅导、重要变更内容高亮提示、简易理赔案件线上申请免交实物材料,针对60岁及以上老年客户实现一键接通人工服务等。

此外,“3·15”期间,平安人寿甘肃分公司居家养老服务展厅面向老年人开放,特别邀请老年客户参观体验平安居家养老展厅感受一站式养老服务体验。

加强售后保障 推出客户维权专线

平安人寿甘肃分公司一直以来都注重消费者权益保障,认真倾听客户的声音,致力于打造“有温度的服务”,加强消费者权益保护,妥善处理客户投诉,增强金融消费者满足感、获得感。

为提升客户体验,深化消费

者权益保护,平安人寿推出消费者维权直达专线4001666333,配置专业客服坐席团队,快速响应、解决消费者咨询投诉问题,为消费者提供专业、高效的服务,让保险更有温度。4001666333消费者维权直达专线全国统一号码,采用极简、直达模式,7x24小时全天候服务,客户拨通后无需转接即可直通高端客服坐席。据悉,直达专线配置了专业的客户服务人员,优先响应客户咨询和抱怨投诉,专职处理消费者的建议和意见。

目前,平安人寿已在平安金管家APP、官方微信号、官网小程序等平台开通直达入口,畅通客户声音反馈渠道。同时,平安人寿甘肃分公司还在兰州及各地市中心支公司开通了本地的维权专线。兰州地区维权专线为:0931-8412378,平安人寿甘肃分公司安排专人受理、处置客户投诉,及时为消费者提供专业、高效的服务。客户也可以随时联系自己的保险代理人反馈意见,代理人将通过工作平台,协助提交处理。

未来,平安人寿甘肃分公司将继续坚持以人民为中心的发展思想,以客户需求为导向,依托集团科技平台,充分利用数字化手段,洞察客户需求,丰富线上线下服务场景,进一步优化服务体验,深入开展和落实消费者权益保护相关工作举措,给客户带来“有温度的服务”,带来“省心、省时又省钱”的服务体验。(陶忠燕)