

省消协发布去年投诉热点及典型案例

典型案例一

2023年2月20日,省消协接到消费者解先生投诉称,自己在2023年2月8日通过“二三良作”线上购物平台看到一则福建德化大唐红商店售卖如意漆金茶具的视频,宣传的茶具精美价廉,随后下单支付了79元货款。2023年2月13日,消费者收到货打开后,发现根本不是当时介绍的高端如意漆金茶具,而是一款与宣传完全不同的粗陶茶具,材质工艺大相径庭。随后,消费者通过平台以商家发错货为由申请退货,2月14日,退货申请审核通过,但平台和经营者均要求消费者自行承担运费,消费者认为是经营者发错货在先,运费理应由平台和经营者承担,不能接受处理意见。消费者多次向平台及商家客服交涉无果,认为经营者的行为涉嫌欺诈,要求根据相关法律法规赔偿消费者的损失。

为了解决消费者急难愁盼的问题,甘肃省消费者协会立即启动与兄弟省份消协组织的联络机制。最终,在福建消委会和泉州消委会的共同努力下,经营者赔偿消费者500元。

典型案例二

2023年3月10日,消费者张先生投诉称自己在兰州新区亚林汽车服务有限公司添加了标称“美孚”牌润滑油1桶,消费者通过美孚官网查询怀疑该润滑油为假冒产品,随后消费者联系经营者,要求对车辆进行检查更换润滑油并进行维修,遭到经营者拒绝后,消费者诉至消协维权。经新区消协了解,经营者称,自己销售的“美孚”润滑油是从兰州新区金路汽配快修保养店购进,有进货票据为证。该店存放标称为“Mobil美孚路宝GX”的润滑油3桶,规格为4升/桶,其中1桶已开封;标称为“Mobil美孚黑霸王”的润滑油1桶,规格为4升/桶,已开封。

经埃克森美孚(中国)投资有限公司鉴定,以上4桶润滑油均为假冒产品,该汽配快修保养店涉嫌销售侵犯他人注册商标专用权的商品。经过调解,汽修部向消费者进行了三倍赔偿,共计450元。

新区消协向中川园区栖霞中心社区市场监管所发出监督建议函,建议对兰州新区金路汽配快修保养店加强监管。经中川园区栖霞中心社区市场监管所查实,兰州新区金路汽配快修保养店构成了销售侵犯注册商标专用权商品的违法事实,其违法金额合计585元。依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款的规定,没收侵犯注册商标专用权“美孚”润滑油4瓶,予以销毁,罚款5850元,上缴国库。

典型案例三

2023年2月18日,消费者吴老先生投诉称,自己在嘉峪关市辉航商贸有限公司雅迪电动车专卖店,购买了一辆价值3900元的电动自行车,回家后发现该车实际为电动摩托车,上路需要牌照及驾照,对于六十多岁的老年人而言,电动摩托车速度过快,存在诸多不安全因素,吴老先生要求经营者退货退款,商家不予,现诉至消协请求维权。

经查,消费者投诉情况属实,最终经过多次调解,经营者向老人全额退货退款。

典型案例四

2023年8月1日,定西市安定区消费者协会接到消费者杨女士电话投诉,消费者称自己在南关老马家烤肉店用餐时因大窑汽水瓶爆炸,导致孩

省消费者协会通过对2023年全省消协组织受理投诉数据进行分析,归纳总结了消费纠纷方面的热点问题及典型案例。今日,本报摘登部分典型案例。

子受伤到医院缝了5针,且经营者态度恶劣,称孩子是自己碰倒汽水瓶导致爆炸,消费者不能接受,诉至消协请求维权。

经查,消费者杨女士带领两个孩子在烤肉店就餐时,小孩子将餐桌上的汽水瓶碰倒,经营者看到后将汽水瓶放到了桌子下面,可是当消费者就餐结束带着孩子离开时,小孩子又将汽水瓶踢倒后发生了爆炸,导致玻璃碎片将孩子腿部划伤。因经营者未尽到妥善保管汽水瓶的义务,家长也未尽到监管责任。

因此,经协商,经营者向消费者赔偿300元。

典型案例五

2021年4月9日,新区科文旅集团子公司酒管公司就中川饭店康体项目发布招租公告,并以公开竞标方式确认兰州卓美健康管理有限公司为中标单位。因兰州卓美健康管理有限公司存在擅自以中川饭店名义对外招揽会员、将游泳健身馆模块分包给甘肃泰亚格公司等行为,且双方对合同细节各持异议,因此,一直未签订正式合同。从5月17日开始,甘肃泰亚格公司在未办理相关经营手续情况下,宣传招募会员、举办开业仪式,并承诺6月10日正式营业。因甘肃泰亚格公司游泳建设馆未如期开业导致无法给会员提供服务,引发单用途商业预付卡群体性消费纠纷,上访群众激增。

经查,对兰州卓美健康管理有限公司提供的会员及收费清单进行逐一核实,梳理核实687名会员,涉及金额119.5857万元。其次,先后多次组织新区市场监管局、公安局、科文旅集团和卓美公司人员就退费问题进行商谈,达成由兰州新区酒店餐饮管理有限公司出资先行垫付的方案为会员进行退费。新区消协工作人员逐一通知办卡会员办理退费,截至2022年12月,退赔455人,合计84万余元。剩余232名会员的35万余元将由法院判决拍卖兰州卓美健康管理有限公司健身设备器材后,再赔付于消费者。截至2023年12月,诉前调解工作已结束,共调解179件,涉及金额23万余元,正在等待法院执行。

典型案例六

2023年2月9日,消费者刘女士向兰州市城关区消协投诉称,自己于2022年5月24日购买了兰州卿莎透美肤化妆品有限公司价值12800元的线雕美容项目,因之前受疫情影响无法接受服务,现消费者又处于怀孕阶段,消费者联系经营者给予退款处理,经营者称该项目已下架,并提出替换其他护肤产品,消费者难以接受,因此诉至消协请求维权。

经查,消费者投诉情况属实。经调解,经营者扣除手续费128元后给消费者退款12672元。

典型案例七

2023年10月4日消费者李先生在白银市靖远县小何羊羔肉用餐后共消费127.5元,付款时经营者实际收取了128元。对于经营者这种“反向抹零”的行为消费者不能认可,遂诉至靖远县平川区消协分会维权。

经过工作人员核实并调解,经营者主动向消费者退还全部用餐款127.5元。

典型案例八

2023年2月14日,消费者张先生投诉称,嘉峪关市尚润嘉百货超市出售的粉条存在计量不足的情况,经营者宣传每袋3公斤,可是自己买回家后在未开封的情况下,实际称重只有1.5公斤,因此消费者要求经营者退赔。

经过核查,消费者投诉情况属实。经调解,经营者更正宣传图片、向消费者道歉、全额退货退款,并且赔偿1000元。

典型案例九

2023年7月10日,消费者贾先生称,自己在酒泉市阿克塞县的金山湖小区购房时,工作人员告知购房必须购买地下室,消费者不予认可,诉至阿克塞县消费者协会请求维权。

经查,经营者的确存在捆绑销售行为。经调解,房地产公司对售房条件进行了调整,购房者可以不购买地下室,并明确表示购买房屋按照备案价格出售。

典型案例十

2023年10月16日,消费者徐女士投诉称,自己在张掖市民乐县领航数码手机城买了一部华为手机,经营者要求必须同步购买耳机、手机壳和电话手表,徐女士不能接受,要求经营者除手机外其他产品全部退货退款。

经调解,最终达成协议,由于电话手表已激活无法退货,经营者同意对搭售的耳机和手机壳退货退款。

典型案例十一

2023年3月16日,平凉市崆峒区消费者协会接到消费者王先生投诉称,自己因听信宣传于2023年3月9日,支付7.8万元在陇翔汽车销售有限责任公司购买了一台二手帕杰罗四驱车,使用时发现其中两轮不驱动,经过检测发现是电子模块不正常导致。消费者与经营者沟通后,经营者只同意维修不予退款,消费者不能接受,诉至消协要求退货退款。

经调解,最终经营者扣除消费者必要的折旧费1000元,退还消费者购车款7.7万元。

典型案例十二

2023年8月7日,临夏州和政县消费者马先生投诉称,自己在和政县人民医院门口的爱玛电动车店购买了一辆价值3900元的电动车,经营者承诺电动车一次充电可续航130公里,但在在使用过程中充电一次只能续航87公里,在与经营者协商换货无果后,诉至消协请求维权。

经调解,给经营者宣讲法律法规,经营者给消费者免费更换了新电池。

典型案例十三

2023年2月23日,酒泉市肃州区消费者协会接到消费者徐先生投诉称,自己在酒楼用餐后,因为三文鱼食材不新鲜,导致消费者2人食用后均出现上吐下泻的情况,经医院检查为急性肠胃炎,消费者要求经营者按照食品安全法退款并给予赔偿,经营者不予。

经查,消费者投诉情况属实。因为经营者在给消费者上桌的三文鱼等食材未检查把关,把冷藏食材当新鲜食材使用,造成消费者人身伤害。最终,经过调解,经营者向消费者退赔8800元。

典型案例十四

2023年6月9日,消费者李女士向金昌市开发区消协分会投诉称,自己订的酸奶收到后发现属于过期酸奶,要求经营者赔偿,但是经营者推诿责任不予解决。

经查,消费者投诉情况属实。消费者订购的酸奶生产日期为2023年5月18日,酸奶封面标注为保质期21天,2023年6月8日到期,但是,消费者2023年6月9日仍能收到生产日期为2023年5月18日的酸奶。经过调解,经营者将消费者订的酸奶全部更换为同等价位的纯牛奶。

典型案例十五

2023年4月6日,消费者周女士向庆阳市西峰区消协投诉称,自己于2022年11月8日消费20000元在庆阳市西峰区多喜月子会所接受产后月子护理服务,合同中承诺服务人员针对产妇和新生儿一对二服务。但在实际服务中,不仅没有兑现一对二的服务,而且还给消费者带来伤害:月子会所因工作人员短缺,消费者需要帮助时服务人员根本无法及时到岗;随意更换消费者预定的房间;乳腺疏通需另外付费,且没有明码标价,口头告知价格与实际收取价格不符;护理新生儿脐带时拒绝接受家属建议,导致孩子脐周出现溃烂等情况。对于月子中心上述的问题,消费者提出终止合同、退还剩余的费用。在诉求遭到拒绝后,消费者诉至消协请求维权。

经调解,月子中心退还消费者剩余费用14771元。

典型案例十六

2023年8月11日上午,省消费者协会接到消费者陈先生投诉称,自己在2023年7月29日至8月4日来甘肃自驾游期间,在G30高速天水市武山县鸳鸯服务区的易享行充电桩充值200元却无法完成充电,后发现该服务区所有充电桩均充不了电,且平台不支持自主退款。

经调解,经营者当天便将充值款退回消费者。

典型案例十七

2023年7月1日,临夏县消费者协会接到消费者赵先生投诉称,自己通过中通快递公司寄出一件衣服,收到货后,发现包裹内是瓜子,经向快递公司查询,得知在邮寄过程中因快递单据掉落寄错物品,投诉人寄出的包裹已遗失,消费者要求快递公司按丢失物品的实际价值赔偿300元,但快递公司仅同意按邮寄费三倍进行赔偿。消费者不予接受诉至消协。

经调解,双方达成调解协议,快递公司向消费者赔偿300元。

典型案例十八

2023年4月29日,消费者刘女士在武威市泰和昌汽车商贸有限公司购买了一台现代库斯途家用轿车,使用5天后出现电子变速器故障,消费者要求经营者退换被拒后,诉至消协维权。武威市凉州区消费者协会接到投诉后,消协工作人员立即前往现场调查调解,经营者赴金昌市为消费者故障车辆进行了检测。

经检测,车辆确系发动机变速箱故障,须更换设备或进行维修,最终,经营者同意为消费者更换同款车型一辆。

奔流新闻·兰州晨报记者 李冰洁 整理