

# 小吃店5折优惠承诺后不认账 笔记本保质期内烧4次 市消委发布上半年8大典型案例

上半年,市工商系统受理消费者申、投诉1570件,已解决1551件,调解率99%,为消费者挽回经济损失65.6万元。昨日,市消委发布上半年消费投诉典型案例,希望能给消费者提供帮助。

见习记者 刘爽 特约记者 唐友军

## 笔记本保质期内烧4次 厂家换台新的

一年前,市民李先生在张湾一家电器城购买了一台笔记本电脑。没想到,使用还不到一年,笔记本电脑主板烧了3次,修了3次。5月15日上午,李先生的笔记本电脑再次被烧。李先生要求经销商换台新的,可对方却以没有经营这个品牌的电脑为由,不同意更换。“电脑主板的保修期限是3年,使用还不到两年时间,为什么就不能更换呢?”李先生便向12315投诉。最终,在消委工作人员的调解下,笔记本生产厂家同意换台新的。

点评:尽管商家已没有经营该品牌电脑了,但根据《消费者权益保护法》,消费者仍然可以享受正常的售后服务。

## 托运服装丢失 托运公司买单

1月,从事服装生意的周先生从广州托运一批名牌运动装到十堰。接货时,他发现4包衣服丢失,价值1.2万元。他多次与托运公司协商,托运公司拒赔。市消委受理投诉后对托运公司负责人进行了诚信经营教育,最终,托运公司答应按进货价格赔偿周先生丢失的4包衣服。

点评:根据《消费者权益保护法》第44条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损失的,应当按照消费者的要求赔偿损失并承担民事责任”。案例中的托运公司

在不能举证的情况下,应当先行赔偿周先生的损失。

## 赠话费实为套取短信费 运营商赔双倍信息费

4月18日,市民陈先生收到一条手机短信:“您的话费积分已突破1000分,请您编辑3回复到\*\*\*\*号码,可以获赠100元话费”。陈先生以为是商家搞促销让利活动,就按照短信提示,给予7次回复。19日,陈某到移动公司查询获赠话费,发现话费非但没有增加,反而倒贴了14元的短信费。陈某感觉上当受骗,就投诉到消委。经调查了解,此行为并非通信公司所为。通信公司迅速与北京某信息运营运营商取得联系,北京运营方面自知理亏,同意给陈某双倍赔偿,共计28元。

点评:近来,手机短信诈骗越来越多,送话费、中大奖等形式层出不穷,不少市民上当。提醒市民在辨别此类短信时,一是认准各运营号码,二是要明白“天上不会掉馅饼”。

## 新买玻璃餐桌刚用就爆裂 商家退赔550元

2月19日,市民刘女士在一家具店花450元购买了一个带钢化玻璃转盘的大餐桌。晚上客人来了后她还炫耀自己购买的新餐桌,可是开饭第一道汤刚放到餐桌上,转盘突然爆裂,让她非常难堪。次日,她找商家退赔,商家称,钢化玻璃自爆受外界条件影响大,不一定是质

量问题,不能退赔,经过多次交涉未能达成协议。无奈之下,她向消委反映。工作人员查看破碎的钢化玻璃转盘时发现没有3C认证标志,在说明书中也未发现钢化玻璃有微小自爆率明示。经调解,商家退还刘女士450元购餐桌款并赔偿100元的经济损失。

点评:国家工商总局规定钢化玻璃需要有3C认证才能在市场上销售,允许有千分之三的自爆率,但生产厂家必须在说明书中明示这一点。依据《消费者权益保护法》第18条规定:“对可能危及人身、财产安全的商品,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品的方法以及防止危害发生的方法。”生产厂家和经销商有过错,应该承担责任。

## 55元假“NIKE”卖250元 没收衣服罚1万

5月15日,市民李某在城区某服装店看到,名牌“NIKE”运动上衣仅售250元,李某觉得很划算就一下子买了两件。没想到,穿了一段时间,衣服竟然多处开裂,线头儿往外冒,李某这才发现是假“NIKE”,当即要求老板退还衣服,该老板不承认是自己衣服质量问题,一口咬定是李先生自己穿坏的,李某投诉到消委。经工作人员调查发现,这批衣服实际是从广东东莞购进,每件批发价仅为55元。工商执法人员当场协调店主汪某退还李某500元钱,对店内未售出的假冒服装予以没收,并对汪某处以10000元的行政处罚。

点评:这是典型的假商品傍名牌,本案中经销商的经营行为违背了公平、诚信原则,属欺诈行为,应该赔偿或加倍赔偿,消费者要避免利益侵害,一是要加强识别,二是要贪图小便宜。

## 手机送修丢失 修理工不赔老板赔

5月31日,某校学生何某在某手机修理店修理一部手机,在修理过程中手机不慎丢失,不久,修理师傅也不知去向。何某多次找店老板要求赔偿,店老板却以修理工不辞而别为由拒绝赔偿。无奈之下,何某只好求助消委。经过消委工作人员调解,最终店老板赔偿消费者何某价值650元的手机一部。

点评:根据《消法》相关规定,虽然修理工将手机弄丢了,但手机维修店经营者应当承担赔偿责任。

## 5折优惠承诺后不认账 小吃店退还顾客35元

5月28日,城区某小吃店开业,打出开业5折优惠的承诺,活动时间为5月28日至6月2日。6月2日,廖先生来到该小吃店就餐,一共花了68.5元,按照5折优惠应为35元,而结账时,营业员仍收了他68.5元,廖先生拿出宣传单,询问为什么不优惠。店员指着宣传单上另外一行字说:“优惠活动昨天就结束了,你看这里,‘开业前5天5折优惠’,5月28日、5月29日、5月30

日、5月31日、6月1日,正好5天。”廖先生听后感觉自己被愚弄了,投诉到市消委。工作人员经调查认为该小吃店宣传广告有瑕疵。经调解,该店按5折优惠,退还廖先生35元。

点评:《消费者权益保护法》第19条规定,经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。该小吃店的宣传单明显有瑕疵,才会造成消费者的误解,该小吃店应负不准确宣传的责任。

## 暖气阀渗水损坏新房 开发商赔偿1万元

2月,市民张先生购买的一套商品房装修完工后,全家人回河南老家过春节。年过罢回到家,张先生发现屋内有积水痕迹,墙壁和橱柜也有不同程度损坏,经检查是暖气阀渗水所致。张先生找到开发商协商赔偿事宜,一直无果,无奈之下,投诉到市消委。经调解,开发商赔偿张先生1万元。

点评:随着生活质量的提高,小区供热供暖比较普遍。但由于物业管理存在漏洞,纠纷也呈上升趋势。根据《消费者权益保护法》第18条规定,“经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品或服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并告知消费者”。同时第11条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”。

慢性呼吸道疾病久治不愈咋办?“冬病夏治”啊!

三伏天贴穴治疗呼吸道疾病,是根据中医学中“天人相应”、天灸与发泡灸的理论总结出“冬病夏治”的治疗方法,由历代中医前辈研究发展代代相传的一种特色治疗技术,具有益气固表、止咳平喘、提高免疫力、减少发病等功效。

“冬病夏治”哪家医院最专业?市人民医院嘛!十堰市人民医院康

慢性呼吸道病友的福音——

咳嗽、哮喘久治不愈咋办?

## 三伏贴穴到人医 “冬病夏治”好时机

复科自上世纪九十年代初开展此项工作,至今已积累了20年的治疗经验。“冬病夏治”主要采用夏季三伏天中草药穴位贴敷,治疗哮喘、气管炎、肺气肿、阻塞性肺病、过敏性鼻炎、反复上呼吸道感染等

秋冬季节反复发作的慢性呼吸道疾病,在接诊治疗的4000余例病例中,90%以上的患者治疗后未再复发。

今年7月19日进伏,是“冬病夏治”的最好时机。请患有呼吸道

疾病的老病友,尽快到市人民医院康复科接受贴穴治疗。每伏贴一次,3次见效果:

第一次敷药时间(初伏)7月19日(农历六月初八)星期一;  
第二次敷药时间(中伏)7月

29日(农历六月十八)星期四;  
第三次敷药时间(末伏)8月8日(农历七月初九)星期三。

为了避免三伏第一天人多拥挤,市人民医院康复科门诊现已开始提前为病人办理预约手续。需要三伏贴穴治疗呼吸道疾病者,请于7月19日前到十堰市人民医院门诊4楼康复科预约就诊。  
地址:市人民医院门诊4楼康复科  
联系人:张德清 刘智权  
电话:8637516 8637517 8637230

# 治疗耳鸣耳聋不再难

耳鸣耳聋是世界公认的疑难顽症,病情缠绵,反复发作,极难治愈,如幽灵一般折磨着病人,令患者痛苦不堪。患者不惜巨资遍求良医,却总失望而归。多少病人做梦都渴盼有一个好药,神奇治好耳鸣耳聋,帮助他们摆脱生不如死的痛苦。

耳鸣、耳聋、听力下降,恶魔般折磨着现代人,仅在我国就有1.3亿耳鸣患者,其中顽固性耳鸣患者高达4550万,大都伴发失眠、焦虑或抑郁症。“久鸣必聋”,80%的耳鸣病人都伴有听力下降,逐渐恶化变聋!再加上突发致聋,耳聋病人高达3000万,是中国致残的首要病因。

拥有300年耳病古药秘方的大信念医药斥巨资联合美国耳病基金会研制出治疗耳聋耳鸣专用药耳鸣静滴耳液。该药对久治不愈的神经性、突发性、药物性、噪声性、老年性的耳聋耳鸣等均有很好效果。上市以来,治愈了数十万患者,打破了耳鸣耳聋治

不好的顽疾,成为治疗耳病的极佳选择。

耳鸣静精选48种名贵中药提炼而成,完美实现“静耳、通耳、养耳”3大功效,并能积极改善耳鸣耳聋合并的失眠、焦虑等身心病变。本品富含“高活能耳蜗修复营养因子及听神经电位平衡调节因子”,直达耳蜗,改善耳蜗微循环、修复坏死毛细胞;提升听觉器官功能,修复耳蜗坏死神经,使大脑供血、供氧得到提升。双管齐下,便能达到消除耳鸣、耳聋,恢复正常听力的目的!只需塞一下耳蜗,就能感觉到耳朵清凉润泽、舒爽畅通。使用一盒,耳鸣、耳聋、耳闷、耳沉、耳痛等症状明显减轻;持续使用1-3个疗程,可解除各类耳病困扰,让您省心、省事又省钱地恢复耳部健康。

咨询电话:0719-6910180  
五堰国人医药商场(美乐大酒店左侧)独家引进该产品

## 湖北医药学院(原郧阳医学院)、十堰医药卫生学校本科、中专招生 免试入学,双证特色,国家正规学历

湖北医药学院(原郧阳医学院)面向应、往届高中生、初中生招收护理学、药学与药品营销全日制助学本科生,初中毕业5年,高中毕业4年,学费每学期2500元,执业证、毕业证双证特色,可授学位、考研,证书上教育部学生信息网;十堰医药卫生学校(国家级重点中专学校)招收护理、助产、药剂、美容、检验、影像、口腔、康复等中专专业,学费每学期1200元,学制3年。本科、中专生均可享受国家资助7000-3000元,推荐就业。

报名咨询地点:  
湖北医药学院自办办:人民南路30号原郧阳医学院南校区6号教学楼二楼,8891123 13429968817(孙老师)  
十堰医药卫校招办(郧县):0719-7229053 13508678870(鹿老师)  
十堰医药卫校郧县分校:13397291844(值班)13227247166(李老师)  
郧西:乾鑫大酒店(汽车站旁)13733582606(熊老师)  
竹溪:金源宾馆 13733558718(蔡老师)  
竹山:东城宾馆 13636224789(潘老师)  
房县:东苑宾馆 13197244825(狄老师)

7月10日至8月20日,各报名点有老师值班,详情可上湖北医药学院、十堰市医药卫生学校网站查询。