

2018年我市12315系统受理消费者诉求29489件 受理投诉中,商品质量占六成

■记者 韩玉砚 特约记者 王波
通讯员 李悦

近日,市工商局12315指挥中心发布《2018年度12315数据分析》。数据显示:去年,我市12315系统受理消

费者诉求(含咨询、投诉、举报)共计29489件,同比去年增加3584件。

从2018年市12315指挥中心及各县(市、区)、城区行政分局12315工作机构办理消费者投诉举报情况看,茅箭分局的办理量最大,占44.62%,

其他办理量相对较大的有张湾分局、市工商局12315指挥中心、郧阳区局、房县局。

在2018年我市受理的7232件消费者投诉中,商品类投诉4492件,占62.11%。投诉量居前五位的是:

交通工具、服装鞋帽、家用电器、装修建材、房屋;服务类投诉2740件,占37.89%,投诉量居前五位的是:电信服务、餐饮住宿服务、文化娱乐体育服务、互联网服务、美容美发和洗浴服务。

2018年我市消费维权案例盘点

超市结账四舍五入 工商部门认定侵权

【简要案情】去年9月11日,市民韩女士在北京路一超市买菜,菜价1.56元,在进行微信支付时,却被扣款1.6元。她认为不合理,遂投诉至12315维权。

【处理结果】经营者升级超市结账系统,取消了四舍五入的收费方式。

【分析点评】《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第10条规定:“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者强制交易行为。”

本案中,消费者的诉求并不是要求退还0.04元,而是认为商家单方面规定四舍五入的收费方式,侵犯了消费者权益。

卖“整容”绿松石 店家被责令退货

【简要案情】2018年初,山东消费者张女士在茅箭区一绿松石店,花7000元钱购买了一个绿松石吊坠。回家后,她怀疑吊坠是经过浸胶工艺处理,而非原矿绿松石,要求退货未果,遂向工商部门求助。后经鉴定,该绿松石确为注胶。

【处理结果】商家为消费者办理退货,消费者满意。

【分析点评】《消法》第24条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”

入住宾馆有噪音 商家退90元房费

【简要案情】去年8月12日,高女士入住汉江路一宾馆时,商家没有说明宾馆内正在装修。第二天上午,宾馆内一直有装修的噪音,导致高女士无法正常休息。她要求商家退还房费无果,投诉至工商部门。

【处理结果】经调解,商家向消费者赔礼道歉并退还房费90元,消费者表示满意。

【分析点评】《消法》第8条规



定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”

本案中,高女士在宾馆购买了住宿服务,商家未提前告知高女士装修的情况,影响了她的休息,侵犯了她的知情权。

贷款买车临时生变 商家退还部分订金

【简要案情】去年7月,余先生在郧西城区一4S店支付10000元订金,欲分期付款购买皮卡车,一周后因其他原因要退订金。商家表示,车贷已办好,要求余先生支付违约金7000余元。余先生称,签订协议时,商家未让自己看协议内容,支付违约金不合理,投诉至工商部门。

【处理结果】经调解,商家退还消费者部分订金,双方和解。

【分析点评】《消法》第26条:“经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项以及风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。”

本案中,商家既没有对涉及消费者重大利害关系的条款内容,以显著方式提请消费者注意,也没有让消费者仔细阅读协议内容,侵犯了消费者的知情权。

花8400元买到假酒 店主退款并赔偿

【简要案情】去年7月23日,陈先生在竹溪县城关镇一烟酒店购买了6瓶名酒,用来招待客人。经品尝,他认为该酒是假酒,遂向工商部门投诉。经鉴定,确属假酒。

【处理结果】烟酒店店主退还陈先生酒款8400元,并赔偿损失8400元。依据《商标法》规定,对烟酒店店主给予5万元的行政处罚。

【分析点评】本案是一起典型的“诉转案”。加强“诉转案”工作,不仅能及时查处侵犯消费者权益的行为,震慑违法经营者,净化消费环境,还能有效弥补行政调解手段的不足,减少经营者不配合调解或者不履行调解协议等行为的发生。

承诺包治鼻炎 商家“吹牛”被查

【简要案情】2018年3月,市民马某在茅箭区一医疗器械公司购买价值5040元的产品。商家宣传可以治疗过敏性鼻炎,承诺包治好,但是没多久马某的鼻炎就复发了。马某认为商家虚假宣传,投诉到东岳工商所。

【处理结果】经调解,商家退还消费者4000元购物款,消费者对处理结果表示满意。同时,工商部门责令商家改正虚假宣传的行为。

【分析点评】《消法》第45条规定:消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。

本案经核查,该公司销售的产品为国家二类医疗器械,适用于慢性鼻窦炎的辅助治疗,商家承诺包治好,夸大了产品的功效,消费者的合法权益受到损害,要求赔偿合理合法。

网购驾驶室有瑕疵 消费者获赔3000元

【案情摘要】去年7月,外地车主陈先生在我市一汽配经营户开设的淘宝店铺,看中一款售价1.2万元的驾驶室,遂与店主取得联系。店主通过微信把产品视频发给陈先生,陈先生看过后觉得很满意,通过平台支付3990元定金。

随后,陈先生按照店主要求,通过微信转账付清余款。收到这款驾驶室后,陈先生傻了眼。原来,驾驶室底板的部分地方生锈,离合器总泵、刹车总泵等位置出现破损。陈先生马上与店主联系,对方百般推诿,最后干脆拒接电话。几天后,他向十堰市工商部门投诉。

【处理结果】经调解,陈先生获赔3000元。

【分析点评】《消法》第24条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”建议消费者网购时,要谨慎选择店铺,标清购物事项,保存交易凭证,千万不要在线下通过个人转账付款。