

12315披露我市近期消费维权典型案例

“熊孩子”擅自拿钱买手机 商家退货

通过网络订购的宾馆房间,入住后发现没有窗户,商家为消费者免费更换房间;市民在水上乐园游玩时,因没有防滑设施导致摔伤,经营者赔偿3500元;“熊孩子”擅自从家里拿钱购买手机,卖家退货……9月11日,十堰市市场监管局12315指挥中心公布近期我市消费维权典型案例。

■记者 韩玉砚 特约记者 王波
通讯员 赵友



网订宾馆无窗户:免费换房

【简要案情】8月1日,市民孟先生通过美团网订购了郧西城区一宾馆客房,入住后发现房间没有窗户,空气流通不畅,给其身体带来不适。商家在网上预售时并未标注该房间没有窗户,孟先生要求退换房未果,遂拨打12315投诉。

【处理结果】经郧西县市场监管局依法调解,商家最终为孟先生换了一间带窗户的房间。

【分析点评】《消法》第八条规定:“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。”该案中商家未在网上标注房间不带窗户,侵犯了消费者的知情权,导致纠纷出现,商家应按消费者的要求退换。

游客水上乐园摔伤:获赔3500元

【简要案情】7月7日,市民张先生在张湾区一水上乐园游玩时,因漂流

池没有防滑设施导致其摔伤。张先生索赔未果后投诉。

【处理结果】经张湾区市场监管局调解,商家最终赔偿张先生医药费、误工费共计3500元。

【分析点评】《湖北省消费者权益保护条例》第九条规定:“经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所,其经营场地、设施设备、店堂装饰、商品陈列、网络环境等,应当符合保障消费者人身财产安全的要求。对可能危及消费者人身财产安全的,经营者应当设置显著的警示标志,并采取相应的防护措施。”本案中,该漂流池虽设有安全提示,但没有采取实质性防滑措施,商家应承担相应责任。

12岁孩子擅自从家拿钱买手机:退货

【简要案情】7月21日,市民王女士向12315投诉说,7月13日,其12岁的孩子在家不知情的情况下擅自拿钱在某市场移动营业厅买了一部价值

1000元的手机,其要求退货遭拒。

【处理结果】张湾区市场监管局依据《民法总则》第十九条的规定:“8周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认,但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”经调解,商家同意退货。

【分析点评】为避免产生不必要的消费纠纷,商家从诚信经营的角度出发,有责任和义务引导未成年人正确消费,在发现未成年人超出其年龄、认知能力的消费行为时,理应劝阻。建议家长平时加强与孩子的沟通,引导孩子树立正确的消费观,教育其不可炫富攀比;不要一次性给孩子过多的零花钱。

购买商品被调包:更换商品

【简要案情】8月中旬,市民饶女士在白浪东环路一经营部购买了价值5000多元的某品牌免漆板,后发现商

家提供的商品与约定的不一致,要求退换或退款被拒,遂投诉至市场监管部门。

【处理结果】《湖北省消费者权益保护条例》第十三条规定:“经营者以广告、产品说明书、格式条款、店堂告示、通知、声明等方式向消费者作出的质量、价格、售后服务等承诺,视为与消费者的约定,经营者应当按照约定履行义务。”经十堰经济技术开发区市场监管局调解,经营者为饶女士更换商品。

【分析点评】消费者购物和享受服务时,要注意保存好商品、票据、合同、照片等证据材料,出现问题及时和商家进行沟通。协商不成的,可通过12315投诉举报电话反映情况。

商家利用讲座卖净水器:无理由退货

【简要案情】8月17日,房县市场监督管理局接到举报,称有人在军店镇月明村4组利用临时场地以赠送各种小礼品为手段,吸引当地60余名老年人参加讲座,并在讲座中虚假宣传销售净水器。

【处理结果】《湖北省消费者权益保护条例》第十五条规定:“经营者采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议或者讲座等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由。”经执法人员现场调解,商家为已购买净水器的3名老人退货。

【分析点评】本案中采取讲座方式销售商品,依法退货有理有据。在此也提醒广大老年消费者,警惕此类消费陷阱,切勿因贪图小便宜而上当受骗。

新学期 新气象

东风48小学:引导学生争做美德少年

■通讯员 朱凤勤

本报讯 9月5日,东风48小学师生齐聚一堂,参加该校“少年传承中华美德系列教育活动”启动仪式。该校教师汪洋作动员讲话,号

召全体学生铭记历史,发奋图强,同时希望大家踊跃参加学校开展的2019年“少年传承中华传统美德”系列教育活动。下一步,东风48小学将开展诵读革命家书、爱国歌咏比赛等活动,引导学生争做美德少年。

东风21小学:举行“青蓝工程”师徒结对仪式

■通讯员 卢思颖

本报讯 近日,东风21小学举行了2019年“青蓝工程”师徒结对仪式,20余名教师参加。该校为8名骨干教师颁发聘书,

随后,青年教师向师傅行鞠躬礼,并共同签订了传、帮、带协议。“在‘青蓝结对’活动中,老师们不仅收获了教学经验,也拉近了彼此的情感距离,形成了互助共进、正身精业的优良教风。”该校校长邓晓峰说。

车城高中:把节点当考点 警示明纪

■通讯员 李自莲

本报讯 9月10日下午,车城高中召开全体干部大会,学习中纪委对6起违反中央八项规定精神问题的通报和市纪委下发的节日提醒。并公示了监督举报电话和邮箱,提

醒干部严格自律。中秋、国庆将至,车城高中把节点当考点,要求干部以问题为鉴戒,自警、自醒、自重,严防“四风”问题,净化节日风气,以优良作风建设成绩迎接双节。

东风24小学:主题培训确保清廉过节

■通讯员 廖银虎

本报讯 9月11日,东风24小学召开主题为“学师德榜样,做‘四有’好教师”的师德培训会,全校32名教师参加。该校组织教师学习郧阳区桂花小学优秀教师群体事迹,学习中央

纪委国家监委《正风肃纪不止步,清正廉洁过佳节》关于“四风”问题的情况通报,要求全体教师争做“四有”好教师。在中秋、国庆来临之际,把反腐倡廉作为师德建设的一项重要内容,严肃纪律,严格落实中央八项规定,确保清正廉洁过节。

东风铁路学校:谢师恩 送祝福

■通讯员 朱端瑞

本报讯 9月10日,东风铁路学校开展了教师节感恩活动。该校向全体教师表达节日祝

福,校初中部合唱团为老师们送上歌曲《每当我走过老师窗前》。下午,各班召开主题团队会活动,学生们通过为老师送祝福卡片、齐唱节日歌曲等形式,表达对老师的感恩之情。

市人民小学:绷紧自律弦 廉洁过中秋

■通讯员 黄义伟

本报讯 9月10日下午,在市人民小学教师节表彰会上,学校领导向全体教职工致以节日的问候,并就节日期间的廉洁纪律作出了要求和提醒。校长黄建军强调:“节日期间,

全体教师要紧绷廉洁自律之弦,严格遵守中央八项规定精神及《新时代中小学教师职业行为十项准则》等政策规定,严守道德底线,不触纪律红线,树牢廉洁自律意识,不断增强遵纪守法、廉洁从教的自觉性,过一个文明、廉洁、健康的节日。”