

市消协发布2016年十大投诉典型案例

(上接09版)

案例五:购买的新手机竟是二手手机

2016年3月10日,史先生在某专营店以1250元的价格购买了一部乐视手机。一周后,史先生用手机注册ID时发现手机已经被注册过了。史先生有些疑惑,找商家询问此事,商家以种种理由搪塞,不予解释。史先生到手机授权售后服务站进行了解后发现,手机生产编号等有关信息显示此手机曾卖给其他消费者。史先生恍然大悟,原来自己购买的手机是其他消费者退回的二手手机。

随后,史先生将商家投诉至临颍县消协。根据新《消费者权益保护法》第五十五条规定,商家的行为属于“欺诈消费者行为”,应赔偿史先生购买商品价款的三倍。

案例六:重大疾病保险理赔难

2016年3月,舞阳县保和乡的张女士和她的丈夫胡先生来到舞阳县消协投诉。原来,胡先生于2012年10月30日为自己在某寿险公司舞阳支公司投保了一份终身重大疾病保险,保险金额为23282.89元,合同生效期为2012年10月31日。胡先生按照规定缴纳了2013年、2014年的年保费。但当胡先生于2014年9月24日患病住院并被诊断为“慢性肝

功能衰竭失代偿期”,申请大病理赔申请,并递交了诊断证明书、住院证、出院证、住院记录、出院记录及检查报告等相关手续时,该寿险支公司以不符合理赔条件为由拒绝理赔。

胡先生在与该公司多次沟通协商无果的情况下,将该公司投诉到了舞阳县消协。通过调查核实,消协认为胡先生所患疾病符合其投保合同第五条第十项相关条款内容。经过工作人员的耐心调解,该公司如数支付理赔了胡先生终身重大疾病保险金23282.89元。

案例七:商家拒退美容卡

2016年11月,消费者李女士逛商场时没能抵挡住某美容院服务人员的推销攻势,做了一次免费美容体验后办理了一张2400元的美容卡。第二天,李女士发现皮肤过敏发痒,随即要求美容院退款,但遭到拒绝。2016年12月初,李女士将此事投诉到市消费者协会。经了解,美容院认为李女士自愿办理该美容院预付卡,声称店里有规定,预付卡一旦办理不能退卡,但可以延期使用,或将费用调换成该店其他美容护肤产品。李女士表示已经出现过过敏现象,无法继续使用美容卡,坚持退款。

根据《消费者权益保护法》第二十六条规定,经过市消协多次调解,双方最终达成协议,美容院扣除50元手续

费,将剩余的2350元退给李女士。

案例八:购买的家具甲醛超标

2016年6月,张女士电话向市消协反映称,自己在市区某家具市场以1800元购买了一套双人床。使用过程中发现异味比较大,打开窗户通风两个月后气味依然挥散不去,经环保部门检测甲醛严重超标。投诉后,消协工作人员要求经销商提供此家具的合格证及质检报告,经销商却以各种理由推脱。

根据《消费者权益保护法》第七条规定,经销商退还张女士1800元家具款。消协提醒:消费者在购买家具时,如商家不能提供合格证和质检报告,应谨慎购买,且不要轻信商家的口头承诺,若已购买此类甲醛超标的家具,应委托具有资质的部门进行甲醛检测。

案例九:远程购物起纠纷

2016年7月,王先生通过看杂志广告,从山东某市邮购了一套价值11000元的治疗风湿、腰腿疼的某品牌多功能理疗床。使用两个月后,不仅没有效果,还使病情加重了,而且由于质量欠佳,还到处漏电。老人非常窝火,在儿子的陪同下到市消协投诉。

经了解,此款多功能理疗床涉嫌夸大理疗床功能的情况,并宣称“辅助治疗,康复保健”。一些商家往往抓住老年

人“有病乱投医”的心理,夸大自己的保健产品的功效,其实效果并不明显。经和山东某地消协电话多次协商,并根据《消费者权益保护法》第七条、第二十三条规定,商家最终退还老人11000元的远程购物款。

案例十:新买的冰箱不制冷

2016年8月,李先生购买了一台价值3000元的某品牌电冰箱。3个多月后,冰箱出现不制冷性能故障,存放的食材变质。李先生要求商家重新更换一台冰箱,商家却表示,这属于生产售后服务处理范围,与其无关,拒绝了李先生的换机请求。李先生拨打生产售后服务电话,不料对方始终无人接听。无奈之下,李先生向市消协投诉。

市消协工作人员了解到,冰箱出现故障后,李先生到商家反映了问题,售后维修人员上门鉴定后认为,冰箱存在内漏,需换机。根据新《消费者权益保护法》第二十三条第三款“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任(举证倒置)”。由于商家无法举证,在消协调解下,给李先生调换了一台同型号的电冰箱。



美的 Midea

美的集团49周年庆典

美的空调 全城盛惠

3月18日~19日

美的空调
超低折扣

7折

美的大1P冷暖空调

日常零售价: 2199元

1699元/套

限量抢购, 欲购从速!

订金倍翻

即日起至3月17日, 预交**50元**订金获得**抵用券一张**,
购机时可抵**货款100元**使用!(**超低特价机除外**)加送森林公园门票一张

