

市消协发布2017年十大投诉典型案例

□本报记者 李林润
通讯员 方方 刘博

3月14日上午,漯河市“3·15”新闻发布会在市工商局举行,会上发布了2017年消费者投诉十大典型案例。

美容致皮肤过敏 调解后双方互谅

【案例】漯河市区某美容店推出美白系列皮肤护理活动,消费者王女士在该店店员的说服下买了整套美白系列的护肤品。用了几次后王女士感觉皮肤发痒,店家说这是正常反应。王女士又用了两次后仍觉得痒,去医院诊断为过敏性皮炎。于是,王女士拿着医院的诊断结果向美容店提出赔偿。美容店认为,产品有合格证,其他消费者用了之后也没有什么不良反应,拒绝了王女士的赔偿要求。协商无果,王女士投诉到了市消协。市消协调查了解后,确认消费者投诉情况属实。之后经过多次调解,双方达成相互谅解:美容店退还王女士美容护肤品2480元,赔偿其医药费400元。

【法律依据】根据《消费者权益保障法》第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利”;第十一条“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”。

汽车质量引纠纷 消协调解化干戈

【案例】2017年4月,临颍县消费者张先生在一家汽车4S店用4万元买了一辆华晨金杯面包车,使用三个月后面包车出现高温和漏油等质量问题。经销商让张先生自己修理,张先生不同意,随即向临颍县消协投诉。消协调查后,确认张先生所诉属实。经调解,4S店同意免费给张先生维修汽车;若维修后再出现类似质量问题,将为张先生更换发动机。

【法律依据】根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十八条“在家用汽车产品保修期内,家用汽车产品出现产品质量问题,消费者凭‘三包’凭证由修理者免费修理”;《消费者权益保障法》第二十四条“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……”

手提电脑质量差 消协调解终换货

【案例】2017年6月,韩先生在临颍县某电脑经销商处以6300元的价格购买了一台“戴尔”牌手提电脑,之后的两个多月里电脑多次出现性能故障,维修五次后仍有性能故障。韩先生要求经销

商退换货后遭拒,韩先生因此投诉到了县消协。经查,韩先生反映电脑质量问题属实。经县消协调解,经营者为韩先生调换了一台同型号的新电脑。

【法律依据】根据《消费者权益保障法》第二十四条“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”;《部分商品修理更换退货责任规定》第十一条“在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的维修记录和证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品”。

吃烤串吃出肉皮 赔偿损失没商量

【案例】2017年8月,一市民反映,他和朋友在市区一家烧烤店要了50元的烤羊肉串,吃饭过程中发现烤串里有一块像肉皮的东西,仔细辨认后发现确实是肉皮。第二天消费者拿着肉串到市消协进行投诉,经消协工作人员仔细辨认后确认是肉皮。之后店家承认了过错,并向消费者赔偿500元。

【法律依据】根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第七款“在销售的商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品”;《消费者权益保障法》第五十五条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当

按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定”。

进口酒无中文标识 消协认定商家违规

【案例】2017年10月下旬,消费者洪女士和朋友在市区泰山路某酒水店花110元购买了几瓶全是外文的进口啤酒。洪女士对此类商品有些基本常识,她认为进口啤酒应有中文标注的产品名称,后来她将这些啤酒拿到了市消协,询问是否违反了我国有关法律和法规,消协工作人员确认商家的确违反了法律法规,最终该酒水店赔偿洪女士500元。

【法律依据】根据《产品质量法》第二十七条第一款第二项“有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址”;《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第一款第一项“不以真实名称和标记提供商品或者服务”;《消费者权益保障法》第五十五条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定”。

(下转08版)

老庙
给您带来好运气



★★★ 老庙黄金 3.15 至臻至纯 ★★★



老庙银楼公众号



老庙微客服

客服热线: 0395-2111888

地址: 市人民路与交通路交会处东50米路北 老庙银楼



老庙银楼形象代言人: 孙俪