

市消协发布2017年十大投诉典型案例

(上接07版)

健康讲座变推销 药不对症害老人

【案例】2017年7月,市区76岁的消费者李先生在某宾馆听了某健康服务机构举办的健康保健知识讲座后,在主讲人花言巧语的推荐下,花2800元买了10盒治疗风湿的贴膏。经过使用,不仅没有效果而且老人的病情又加重了。老人的儿子发现此贴膏根本没有相关部门的批准文号且生产厂址、名称隐匿,为此消费者来到市消协进行投诉。市消协工作人员查看药品的有关标识后断定是伪劣药品。

【协调结果】市消协电话联系开办讲座的宾馆得知,推销药品的人早已搬走,不知去向。消协人员在贴膏的隐匿处发现是山东某地生产的。经和当地消协沟通联系,半月后在当地消协努力下给老人退回了1800元。

【消协提醒】奉劝一些老年人购买此类药品以及所谓的保健品一定要慎之又慎。

面包霉变吃坏肚子 消协替消费者维权

【案例】2017年11月中旬,市区消费者韩先生带着十岁的儿子在柳江路某

面包房购买了数量不等的各种面包。当天没有吃完,韩先生将剩余的面包放入冰箱冷藏。两天后再拿出来吃,吃到一半时才发现面包中间有了霉变。晚上韩先生的儿子拉肚子不止并伴有呕吐现象,随即韩先生带着儿子到当地医院进行治疗,住院一周花去医药费3000元,因当地医疗条件有限又转院郑州诊疗花费7000元。

韩先生儿子康复出院后,韩先生到市消协投诉面包房,并要求赔偿所有损失。市消协工作人员经过调查了解,约谈了双方当事人,面包房负责人承认面包霉变事实。后经市消协调解,面包房赔偿韩先生医药费、误工费,差旅费7000元。

【法律依据】根据《消费者权益保护法》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”。

服务质量存瑕疵 最终赔偿又担责

【案例】2017年6月,临颍县消费者张先生投诉称其新装修的厨房因煤气泄漏发生火灾。接到投诉后,临颍县消协工作人员进行了认真细致的调查,发现煤气火灾并非燃气灶所致,而是装修公司安装人员不够专业,安装过程中造成

管路泄露。经调解,装修公司赔偿消费者2000元。

【法律依据】根据《消费者权益保护法》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”;第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求”。

商家承诺不兑现 依法调解获补偿

【案例】2017年国庆节期间,市区消费者张先生在某家具城看中了一套价格为1.2万元的家具,当时家具城张贴的海报上写着,在两个月内,商家如果搞活动促销价格低于此价格,将全部为消费者退还差价。对于商家的公开承诺,张先生深信不疑,当即买下了该套家具。不过张先生也留了个心眼,他把宣传海报拍照留存证据。

当年“双十一”时,家具城内又有降价促销活动,张先生专门去家具城看时,发现他买的那套家具价格比他买时还要便宜2000元。于是张先生找到经销商要求按承诺退还2000元的差价。经销商也答应退款了,但是在退还800元后,就一直拖延不再退还余下的1200元差价。为此张先生将经销商投诉到了市消协。市消协经过调查,确认张先生反映的情况属实,经调解经销商退还张先生1200元的差价余款。

【法律依据】根据《消费者权益保护法》第十六条“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定”。

网购物品不翼而飞 快递公司全额赔偿

【案例】2017年夏天,某快递公司一位快递员打电话给王女士,告知其邮递的包裹已经放在小区门卫那里,让王女士有空去拿,当天晚上王女士下班路过门卫室时顺便将包裹拿了回去。回家后,王女士感觉包裹很轻,打开一看,发现包裹里空无一物,价值380元的皮鞋不翼而飞了。王女士立即打电话向快递公司询问,快递公司告知等核实情况后再做答复。可是半个月过去了,王女士一直未收到快递公司的回复,遂向市消协投诉。

消协工作人员约谈了快递公司负责人,面对事实,快递公司承认快递员派送包裹不规范,没有让王女士当面验收。市消协认为,快递员没有通知收件人当面接受包裹,属违规操作。至于快递公司物流环节哪里出错,与消费者无关。经调解,快递公司赔偿王女士380元损失。

【法律依据】根据《快递市场管理办法》第十七条“经营快递业务的企业投递快件(邮件),应当告知收件人当面验收的规定”。

中银金行
GOLD OF CHINA

品质服务 值得信赖



买钻戒到中银金行!!

热烈祝贺漯河中银金行荣获2017年度
漯河消费者满意的3·15诚信品牌

3·15
国际消费者权益日

爱的世界
只有你

爱的世界婚钻专家



中银金行产品质量由 太平洋保险 承保

专卖店:漯河市人民路与交通路交会处东南角 0395-2153599
千盛店:漯河市交通路千盛百货一楼珠宝区 0395-5999699

大未来:漯河市金江路与泰山路交会处大未来购物中心一楼珠宝区 0395-5780766
新玛特:漯河市大商新玛特一楼珠宝区 0395-3327977

