

# 不买产品不送气 燃气公司被约谈

## 市工商局 12315 指挥中心公布 2016 年度十大消费维权案例

□晚报记者 徐松 通讯员 张勇 李艳丽

### 案例一 不买产品不送气 燃气公司被约谈

【基本案情】2016年10月18日,淮阳县大连乡张庄村的张先生诉称,他们村20多户村民每户都于2014年5月交了天然气安装费3100元,可两年多过去了,却一直没通气,原因是燃气公司强制他们安装万和牌燃气灶、热水器,并且价格高出市场价1000余元,村民自有的灶具不让用,请求工商部门给予帮助。

【处理结果及依据】淮阳县工商局

12315 投诉中心接到转办后高度重视,依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条“公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者,不得限定他人购买其指定的经营者的商品,以排挤其他经营者的公平竞争”的规定,立即约谈某燃气公司负责人。通过工商人员调解,燃气公司承诺3天内给用户通气,对不合理收费及时退赔。

### 案例二 免费礼品变陷阱 健康中心退押金

【基本案情】2016年12月27日,西华县的王先生诉称,他收到县某健康服务中心的爱心礼品券后,到该健康服务中心免费领取了牙膏等礼品,可该健康服务中心的工作人员却向他介绍价格上千元的保健品,并强制他购买,否则不许离开,最后他按照工作人员的要求交了200元押金才得以脱身。

【处理结果及依据】西华县工商局城关工商所进行了处理,指出该健康中心强制老年人购买保健品及限制人身自由的行为已违反了《消费者权益保护法》“经营者不得侵犯消费者的人身自由”之规定。该健康服务中心负责人表示歉意,主动退回王先生押金200元。王先生对调解结果表示满意。

### 案例三 购买家具有瑕疵 家具城内等价换

【基本案情】2016年8月4日,西华县的李先生诉称,2016年7月22日,他在该县某家具城买了一套沙发,价值5000多元。送货到家时,他发现沙发左下角有一个洞,家具城派人修好后,他又发现沙发出现凹陷和皮面褶皱,遂要求更换,但家具城不同意。

【处理结果及依据】西华县工商局城关工商所确认消费者反映情况属实。工商执法人员多次到家具城调处,使经营者明确了自己应该承担的责任。双方最终达成协议:由消费者李先生承担200元运费,在家具城任选一款同等价位的沙发。

### 案例四 押金难享优惠价 工商调解全额退

【基本案情】2016年10月16日,郸城县的佟女士诉称,2016年3月15日,某家居旗舰店搞活动时,承诺预交押金木地板可享每平方米99元的优惠价。当时她交了500元押金,可到了2016年10月份购买地板时,店家称不在活动期内,地板价格按128元执行,否则押金不予退回。

【处理结果及依据】郸城县工商局城

关工商所依据《中华人民共和国消费者权益保护法》“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定进行调解,最终商家将押金500元退还给了佟女士。

### 案例五 空调故障遇纠纷 工商调解换新机

【基本案情】2016年8月9日,郸城县的徐先生诉称,他购买的空调在三包期内出现质量问题,需要更换配件,商家百般推脱,一直不换,空调无法使用。

【处理结果及依据】郸城县工商局城关工商所依据《中华人民共和国消费

者权益保护法》“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”的规定进行调解,最终商家给徐先生换了一台新空调。

### 案例六 太阳能管爆裂 工商调解免费换

【基本案情】2016年4月29日,郸城县的陈先生诉称,2014年10月,他在该县支农路北段一太阳能专卖店购买了一个太阳能,在使用过程中该太阳能集热管爆裂13根,售后人员上门检测后说要交600元钱才能更换,他认为不合理,遂求助工商部

门。

【处理结果及依据】郸城县工商局立即与经销商联系,了解到该商品“保修三年”,遂对双方耐心调解,最终经销商免费给陈先生更换了13根新集热管。

### 案例七 4S店扣留合格证 工商调解帮解决

【基本案情】沈丘县的王先生诉称,2016年10月20日,他在周口市太清路与大庆路交叉口的4S店以7.9万元购买了一辆车,该4S店在交车时说“要办理相关手续”,15日内邮寄合格证,当时他领了一张汽车临时牌照。14天后,该4S店又以“再等等”为由,让王先生从沈丘赶到周口市领取第二张汽车临时牌照。第二张汽车临时牌照到期后,该4S店又以同样理由、同样方式让王先生领取了第三张汽车临时牌照。第三张汽车临时牌照到期了,没有合格证,不能办理正式汽车牌照,也没法买保险。2016年12月3日,他最后一次打电话向该4S店索要合格证无果后,遂向工商部

门求助。

【处理结果及依据】市工商局专业分局执法人员调查核实后,依据“家用汽车产品应当具有中文的产品合格证或相关证明、产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件。经营者应向消费者交付随车文件”的规定,立即约谈4S店负责人。4S店负责人认识到自己的做法是违法的,立即与周口市工商银行取得联系,赎回了抵押的合格证,并把合格证交给了王先生,且向王先生表示歉意。为弥补王先生的损失,该4S店赔偿王先生现金500元,并赠送价值1500元的汽车护理大礼包一个。

### 案例八 宣传用“顶级”用语 网店赔偿500元

【基本案情】山东省滨州市的付先生诉称,他在网上购买了西华县一网店销售的方便面,网店承诺“气泡膜防碎赔钱特价包邮”,宣称“全网最低价”……他认为该网店涉嫌用“顶级”用语虚假宣传、欺骗误导消费者。双方发生纠纷后,遂向工

商部门求助。

【处理结果及依据】西华县工商局介入后,发现该网店涉嫌虚假宣传、欺骗误导消费者。经调解,该网店赔偿付先生500元。对于该网店的其他违法行为,西华县工商局另案作“诉转案”处理。

### 案例九 玻璃门破碎伤人 工商调解赔2000元

【基本案情】2016年10月15日,郸城县的黄先生诉称,他2015年7月安装的郸城县万达玻璃城的玻璃门,于2016年10月14日上午8时许突然歪倒,玻璃碎片划伤了孩子,孩子的头部和脸上共缝了9针,他要求万达玻璃城赔偿医疗费等经

济损失。

【处理结果及依据】郸城县工商局城关工商所执法人员调查取证后,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》,组织双方当事人进行调解,万达玻璃城一次性赔偿黄先生2000元。

### 案例十 网上投诉落地处理 工商介入化解纠纷

【基本案情】扶沟县的常先生通过网络给省委书记留言:电动三轮车坏了,维修难。市工商局12315指挥中心接到网络部门转来的投诉后立即介入调查。原来,2016年7月5日,常先生在黄泛区扶开公路七星豹专卖店购买了一辆电动三轮车,使用两个月后,人为损坏进行付费维修

时,因修理时间过长与经销商发生纠纷,要求维权。

【处理结果及依据】黄泛区工商分局农垦工商所执法人员立即介入调解。最终七星豹专卖店向常先生赔礼道歉,并及时修好电动三轮车交付常先生使用。