

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



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。



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。



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



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



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,他在周口市区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区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】黄泛区工商分局农星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。