

包裹丢失 快递公司全额赔偿

市消协发布2016年十大消费典型案例

□晚报记者 徐松

案例一

定车后4S店擅自加价

2016年10月31日,周口市委督察办转办网友张文科的投诉称,张文科在周口某4S店定购豪华版小型汽车一辆(13.8万元),销售人员承诺3个月内提车,当张文科提车时,4S店以产能不足为由进行推托,表示加价才可以提车。

市消协接到投诉批件后,立即和张文科核实相关情况,并及时约谈该4S店负责人。

市消协称,根据《消法》有关规定,4S店以产能不足为由不按时交车、加价提车损害消费者合法权益的行为,应及时改正。该负责人认识到4S店的错误行为,并代表4S店向张文科道歉,同意尽快让张文科提车,不加任何费用。

2016年,我市各级消协共受理消费者投诉6126起,处理6016起,为消费者挽回经济损失196万元。市消协连续4年被中消协评为“全国消协组织消费维权先进单位”。

3月14日,市消协发布2016年度十大消费典型案例,以此警示经营者莫欺骗、伤害消费者,并提醒广大消费者切莫贪图小利上当受骗,消费者权益受到侵害时,应及时向消协投诉。

案例六

商砼产品比例失调不凝固

2016年4月10日,消费者罗某在建楼房时购买了郝某生产的商砼产品,在浇灌楼房支柱及横梁时,因商砼产品数日不凝固,他多次与郝某协商未果,发生纠纷。

郸城县消协前往现场勘验,发现

情况属实,随后通知生产方郝某到县消协接受调解。郝某称这是建筑方使用不当,没按要求覆盖造成混合浆不凝固。郸城县消协又请业内人士提取样品化验分析,确认商砼商品出现不凝固现象是比例失调所致。在数据面前,郝某遂赔偿消费者罗某11万元。

案例二

保健品夸大功效水分多

2016年7月5日,沈丘县两位八旬老人到市消协投诉称,他们2015年3月20日在沈丘县一小区参加山东某养老产品有限公司举办的老年健康讲座时,销售人员夸大产品功效,购买了价值7.9万元(可服用一年)的保健品。可他们服用后发现没有什么效果,遂要求退货。退货后,销售人员以各种理由不给老人退

钱,后来电话也不接。

市消协接到投诉后,通过多种渠道联系到了山东某养老产品有限公司,经多次协调,该公司最终扣除两位老人已服用的产品费用,把剩余的产品折价6.6万元一次性付给两位老人。

案例七

包裹丢失 快递公司全额赔偿

2016年12月,消费者徐女士从广州圆通快递公司发往淮阳县的5件衣服丢失,价值1895元。徐女士多次找快递公司要求赔偿未果。

淮阳县消协调查后,确认责任在圆

通快递公司,而圆通快递公司称徐女士的物品没有保价,只能赔偿快递费。经查,圆通快递公司没有提醒消费者贵重物品可以保价,未尽到告知义务。最终,圆通快递公司赔偿徐女士1895元。

案例三

购买锅炉遭欺诈

2016年7月14日,成都万芳实业有限公司拨打太康县消协电话投诉称,他们公司于2016年4月15日与河南省太康县四通锅炉有限公司签订了锅炉购买合同,支付了8万余元后,于2016年7月13日收到锅炉。但收到的产品做工、材质、设计、型号等诸多地方与合同约定的严重不符。生产厂家对此予以否认,并推卸责任。他们再与生产厂家联系时,厂家不接电话了。

太康县消协接到投诉后,经深入调查,发现情况属实,但生产厂家称:“为了让消费者能直观锅炉材质,故未做喷漆处理;因锅炉为不锈钢材质,故有很多切割和焊接的地方,留有焊渣;由于客户要求开孔较大,故焊接后有轻微变形等等。”

经调解,生产厂家认识到错误,最终对其在售后服务过程中的不当态度道歉,并退给成都万芳实业有限公司货款8万余元。

案例八

手机销售有猫腻

2016年11月4日,淮阳县的刘先生投诉称,他在淮阳县某手机商场购买了一部苹果5S手机。回到家后,他发现自己要买移动版手机,而手机商场拿给他的却是联通版手机,无法正常上网。刘先生要求手机商场更换手机,遭到拒绝。

淮阳县消协介入后,手机商场负责人称,刘先生当时要买的就是苹果5S联通版手机,现手机已开封,不能退换。由于该负责人拿不出相关证明,经调解,手机商场为刘先生更换了一部全新苹果5S移动版手机。

案例四

商家虚高标价忽悠消费者

2016年12月21日上午,市消协接待了前来投诉的杜先生和尚女士,两个人投诉称,他们在某大酒店参加格力净水机新品推介会时,被工作人员送“三无”礼品忽悠,分别以2980元的价格购买了一台特价净水机。可后来他们

发现,这款特价净水机的价钱竟比网上的零售价还高,遂求助消协帮助退货。

市消协接到投诉后,经深入调查,发现情况属实,告知活动举办方侵犯了消费者的知情权,经调解,商家全额退给消费者5960元。

案例九

虚假宣传售农资

2016年9月14日,沈丘县消协接到该县莲池镇胡庄行政村20户村民投诉称,他们的30多亩玉米地用了村民牛某销售的江苏某企业生产的复合肥料后,庄稼长得不好,怀疑肥料是假的,希望消协调查处理。

接到投诉后,沈丘县消协通过查证,发现牛某无照经营和销售假冒伪劣商品,他们会同县工商局执法人员对假冒肥料进行封存,后经多次调解,肥料生产商赔偿农民3万多元。

案例五

热水器故障遇纠纷

2016年12月26日,消费者闫先生到市消协投诉称,他2016年5月16日在周口市光荣路某商店以2万元的价格购买美的空气能热水器一台,可这台热水器整个冬天都不能正常使用。他多次打电话找售后维修,售后说是

排气扇的问题,不归他们管,拒不上门维修。

经市消协调查,消费者反映的情况属实。市消协经与美的售后联系,他们当天便派人上门检查,发现是热水器过滤器出现问题。由于在保修期内,美的售后免费为闫先生更换了过滤器。

案例十

陌生电话设陷阱

2016年9月,市民王女士接到自称成都某咨询投资公司工作人员的电话。对方以向王女士推荐股票、保证能赚几十万元为由,要求王女士交5000

元。当王女士按照对方的指定账号汇完钱后,却联系不上对方。之后,经过市消协与成都市消协的共同努力,最终该咨询投资公司退还了王女士5000元钱。