



3·15消费维权特别报道(二)

晒晒身边维权事儿 看看消费那些“坑”

□记者 李凌灏 施娟 通讯员 翁长武

预付式消费让顾客很受伤

案例回顾:来自湖南的朱女士在我市一家美容院工作。距离这家美容院没有几步路,有一家美发店,称办卡消费可以打折优惠(充值500元打7折、充值2000元打5折)。

2013年12月,朱女士到该店充值500元办了卡,当时是用现金支付。持卡消费可以打7折,比如洗头标价是20元,美发店打7折实际收费15元。去年2月27日,她去该店洗头消费,因自带洗发水能否寄存的问题,双方发生口角,店方最终答应给她退卡。

查询退卡金额时,店方电脑显示,卡内余额为107.50元。朱女士认为自己办卡后没有消费过几次,实际消费余额应该有400元,要求查看每次消费记录,店方不肯提供。随后,朱女士向12315投诉。

12315工作人员调查发现店方电脑显示顾客的消费卡余额是107.50元,卡类型为500,享受折扣0.7,结算方式是会员卡,积分为162.50;电脑“历史记录”一栏显示:从去年12月23日到今年1月19日,顾客共在该店消费10次,消费金额162.50元。

而顾客的充值记录和去年12月23日以前的消费记录,电脑上没有查到,店方解释称去年11月份这台电脑中过病毒,相关数据丢失,无法恢复。双方僵持不下。

最后,经12315调解,双方最终达成和解协议:这张卡退还店方,店方给顾客退款140元,其他的互不追究。

点评:近年来,在早教、娱乐、餐饮、美容美发、健身等消费领域,预付式消费已成为行业惯例。然而,由于为商不诚信、经营不规范及经营不善等原因,预付式消费却屡屡让消费者掉入陷阱。

为此,市市场监督管理局提醒广大消费者办卡消费要理性,要有防范和保存证据意识。事先要签合同、充值要留记录、每次消费签字确认或者留存小票,千万不要怕麻烦图省事,过分轻信商家。办卡消费发生纠纷时,消费者可先与商家协商解决,必要时再向消协或者相关主管部门进行投诉举报维权。

同时,市场监管部门也表示,将对经营者进行不定期检查监督,对投诉较多的经营者开展专项检查,通过“明察”与“暗访”,发现问题并督促经营者整改,以确保预付式消费的履约质量。对没有营业资质、用未经备案的合同与消费者缔约、未按照审批内容开展经营活动的经营者,依法进行查处。

电动车上路被扣,损失谁买单

案例回顾:前仓镇的老徐58岁了,没有驾照,为方便上班,去年11月在千鸿路某车行买了一辆山东产的四轮电动车,外形看上去像小轿车,包括驾驶员在内可以坐4人,车价3.18万元。提车时,车行老板娘让老徐在一张“提车单”上“提车人签字”栏后面签字,老徐称当时也没仔细看就签了。

去年12月1日,老徐开着该车行驶在东城街道十里牌附近路段时,与另一车辆发生了刮擦,报警后,因老徐未取得驾驶证驾驶机动车和上路行驶机动车未悬挂机动车号牌这两个违法行为,被交警依法扣车处理。

老徐称买车时特意问过车行负责人,该车是否能够上路?车行负责人称好上路的,驾驶证、行驶证都不要,所以他才购买的,老徐称车行存在欺骗消费者行为,现在车被扣了,车行要负全责,并投诉到了市市场监管局12315。

车行负责人不承认购车当天对老徐说过“这种

车好上路的,驾驶证、行驶证都不要的”话,还提供了老徐签过字的“提车单”。“提车单”主要内容为“兹有徐某某2014年11月30日在本店购买一台某品牌电动社区车,购买后一律不予退换”“温馨提示:本产品属于场(厂)内专用机动车,仅能在工厂厂区、旅游景区、游乐场等场所使用”。

12315工作人员调查后认为:根据目前双方举证,还不能认定车行有欺诈消费者的行为,所以老徐要求车行“退一赔三”,依法不予支持。

但是,老徐3万多元买辆“电动代步车”上不了路,也是事实,希望双方各退一步,通过协商解决此事。

此后,12315多次调解均未能成功。目前,12315已经终止行政调解,双方均表示要上法院解决此事。

点评:根据《道路交通安全法》规定,老徐买的这种车属于机动车辆,但这些车辆不在国家生产目录内,属于不合格的机动车,车辆管理部门无法对其注册登记、核发号牌。而上不了牌照按规定是不允许上路的。

市场监管部门提醒广大消费者,在购买车辆时不要轻信商家的宣传,要细心甄别,购买可以入户上路的正规车辆,避免买车后不能上路,造成不必要的损失。

20元干洗费,1600元赔偿

案例回顾:去年6月30日,小鲍将三件衣服送到一家干洗店清洗。其中一件是米色女式真丝衬

衫,干洗费20元。这件衬衫是她3月份买的,打折后花了近1900元。

7月14日,她去店里取衣时,发现这件原本十分柔软的真丝衬衫变硬变黄了,最严重的是其前片部位竟然有一个地方破损了,颜色发黄。对此,店方解释是,这件真丝衬衫是正规干洗的。衬衫上的破损,的确是该店干洗后进行处理时不小心弄破的。但店方只愿意赔偿10倍的干洗费,也就是200元,并不答应全额赔偿。

7月15日,小鲍向12315求助,要求店方退还洗衣卡内余额634元,赔偿1896.20元,并对洗坏真丝衬衫的原因作出解释说明。

经调查,市市场监督管理局工作人员认为,衬衫破损的确是店方责任。虽然消费者不能主张全额赔偿,但可以要求折价赔偿。

最后,经协调,店方同意赔偿1600元,并当场支付了现金,损坏的衬衫归店方所有。

点评:目前,干洗店与消费者之间一般没有正式签订服务合同,大多以收费单据作为凭据,一旦发生纠纷,争议较大。

如何尽量避免消费纠纷?市场监管部门提醒消费者在干洗衣服前,要注意看清标签上的洗涤要求,一定要及时告知干洗店;双方在交接衣物前,应注意当面检查衣物是否有损坏、污渍、掉线、掉扣等现象,做好书面记录并填好单据。

此外,干洗店在收洗时要量力而行,注意查看衣服的洗涤禁忌,在能力范围之外的就不要收洗。双方可事先约定,一旦发生损坏如何赔偿如何处理,并以书面形式明确下来。消费者在取衣服时,也应当面检查清楚,发现问题及时沟通。

立足维权 关注民生 提高调处效能 市消保委去年受理消费者投诉996件

□记者 施娟 李凌灏

“突出消费教育,重视消费引导,健全监督机制、提高调处效能”,过去这一年,市消保委立足维权,关注民生,为服务我市经济发展、营造良好的消费环境做出应有努力。

积极开展系列活动 完善消费维权网络构建

去年3·15期间,市消保委积极开展“新消法、新权益、新责任”为主题的系列宣传活动,大力宣传新《消法》《食品安全法》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》等法律法规,普及热点商品和服务的消费安全知识,揭露不良经营行为和消费陷阱,提升企业的社会责任意识。

据了解,仅3·15当天活动主会场就有12个职能部门、15家企业单位、4个行业协会、16名消费义工参与。现场展示2013年度消费维权典型案例,提供咨询服务,受理并处置消费投诉。另外,石柱、芝英、古山、龙山、象珠等5个分会场同时开展宣传咨询活动。该宣传活动共接受消费者咨询254人次,受理各类申诉、投诉224件,发放各类宣传资料5.95万份。

除此之外,市消保委还积极巩固已搭建的维权协作网络,包括企业消费维权服务站、消费维权监督站点、法律援助中心消保委工作站等,积极建立多部门联合维权机制,定期交流反馈消费维权工作,推动消费争议就地快速解决。

目前,全市农村消费维权网络已建有消保委分

会8个,消费维权监督站(点)69个,企业消费维权服务站24个,招募16名消费维权义工。2014年,农村消费维权监督员进行宣传活动13次,受理投诉20件,参与监督检查16次。另外,消保委充分发挥其社会监督职能优势,积极参与政府部门管理决策,阐述来自消费者的意见和建议。

突显消费教育引导 提高消费调处效能

市消保委负责人告诉记者,去年,他们还继续发挥消费教育学校、消费教育基地和基层“一会两站”的作用,及时开办消费教育大讲堂,送消费知识进社区、进学校、进商超、进企业、进农村,普及新《消法》,传播文明、健康、节约资源和保护环境的消费知识和消费方式,进一步提高消费教育的引导力。同时,为配合我市“第十届消费者信得过单位”评选活动开展,进一步提升经营者的诚信水平,推动示范引领作用,营造安全、放心的消费环境,切实保护消费者的合法权益,针对87家“消费者信得过”预选单位负责人,专门组织召开了新《消费者权益保护法》知识培训与诚信示范教育活动,取得了良好的社会效果。

受理和调解消费纠纷,是消保委最基本的一项职能。2014年,市消保委进一步加强投诉处理工作的规范,努力提升投诉处理效能,使消费救助职责得到进一步体现。去年,共受理消费者投诉996件,调处920件,为消费者挽回经济损失106.79万元(其中,挽回经济损失万元以上案件15件,包括2件重大案件),发布消费提示30篇。

商务信息	
高价收购旧发电机	
电话 13588613758	
指接板厂转让	
2350,13967923561,649561	
设备转让	
2382 磨床 7140,7130、	
飞边机 13605890958	
航空售票处急转	
2393 低价 13705897071	
圣诞帽厂转让	
业务、技术、设备转让	
13858905125,675125	
市区网吧急转	
2458,13868993083,646750	
模压门板厂转让	
2480 武义模压门板厂整体	
转让或合作 13957964306	
转 让	
2487 本人因另有发展,现	
转让品牌橱柜、电器专卖	
店、客源稳定、接手即可	
营业 15857999976	
旧地毯转让	
2505,057982172490	
高价废铝回收	
2506 厂家回收 13566915821	
专业搪瓷代加工	
2513,630303,13967451099	
芝英洗车场转让	
2539 接手即可营业,电话	
15088233556	
饭店转让	
2541 西站营业中黄金地段	
饭店转让,面积 300 平方	
541056, 13868948855	
铝氧化加工	
2564 电话 15988700277	
承接喷塑加工	
2578 质量可靠,量大价格从	
优 13506597055,617055	
旺铺茶楼转让	
2582 高档装修、低价转让	
13858923600,620063	
注塑机转让	
九成新各种牌子 125 克	
-3000 克注塑机低价转	
让 13758994476	
低价转让或出租	
2607 古山老三宾馆聚干	
味快餐店低价转让或店	
面出租 13957988257	
收发电机压铸机	
2627 各种设备 13588608700	
500 发电机转让	
2627 电话 18757669792	
锌合金加工业务	
2629 讯达五金厂专业生	
产锌合金面板、执手。本	
厂有锌压铸机 280T,88T	
现承接锌合金加工业务。	
15067953153,539276	
设备车床铣床转让	
2634,15257985066 程	
转 让	
2637 营业中的面馆转让,接	
手即可营业,店面两间,地	
址:步行街 13967922328	
培训中心转让	
2651 场地六百平方,14 个	
教室设施全 13282894958	
广交展位转让	
2662,117 届广交会特装	
品牌工具展位 2 个转让	
87712518,557272	
承接烤漆加工	
2664 特氟隆石墨稀对外加	
工 15258949387,512945	
饭店转让或合作	
2667 南苑东路停车优 5	
间 2 层 18867562525	
店面转让	
2584 五金城一期二街 20	
号店面二间棚头二层使	
用权转让 13857952988	
店面急转或出租	
2587 五金城一期低价急	
转或出租 13516982656	
五金城店面出租	
2589 工商路边 13967932479	
厂房出租	
2592 新建厂房 三层 共	
10000 平方出租另金华	
排屋急转 13758983456	
套房转让	
2598 下园朱教师楼	
13758983338,623338	
房屋出租	
2599 胡店村宜做仓库可	
住宿 18606888259	
厂房出租	
2600 桥下工业区公路边	
1 至 3 层 4500 平方出租	
15958931223,691723	