

市消委会2017年受理投诉815宗 去年珠海八大消费维权典型案例公布

挽回损失480.4万元

采写:本报记者 陈翩翩

13日,市消费者权益保护委员会举行3·15活动新闻发布会,公布了2017年度消费投诉情况分析。据悉,市消委会共受理消费者投诉815宗,调解达成协议566宗,调解成功率为69.45%;涉案金额1065.08万元,为消费者挽回损失480.40万元,其中消费者得到加倍赔偿的投诉7宗,加倍赔偿金额5440元。向社会公众发布消费提示及警示26条,向有关部门提供严重侵害消费者权益的案源两宗。会上,市消委会还公布2017年度八大消费维权典型案例,信美佳购物广场等八个问题企业、失信商家等实名曝光。



制图 张一凡

案例1 食品变质损健康

【案情简介】

2017年4月27日,消费者何女士到市消委会投诉称,她于4月20日在信美佳购物广场购买了双汇王中王火腿肠,4月23日在食用过程中发现火腿肠变质有异物,其后她身体不适,出现腹泻症状。4月24日,何女士到医院检查,医院诊断为急性胃肠炎。

何女士与商家协商,要求赔偿,沟通无果,于是投

诉到市消委会。

【处理结果】

最终,在市消委会调解下,商家赔偿消费者1160元。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条规定,经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。《食品

安全法》第一百四十八条规定,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。生产不符合食品安全标准的食品或者经营者明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。

案例2 定制相册遭拖延

【案情简介】

2017年4月10日,张女士到斗门区消委会投诉称,其于2016年4月27日到井岸镇凯恩婚庆日用品店请商家为其拍摄婚纱照并制作相册,当天支付了5999元费用,双方就相册制作标准和交付时间进行了约定。但商家拖延近一年时间,仍未完成相册的制作。于是,张女士将该情况反映到斗门区消委

会,要求商家赔偿损失。

【处理结果】

经了解,消费者反映的情况属实。经过多次调解,商家同意补偿消费者1000元。

【案例评析】

《中华人民共和国合同法》第六十条规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易

习惯履行通知、协助、保密等义务。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十条规定:“消费者在接受服务时其合法权益受到损害的可以向服务者要求赔偿”。

根据此案处理情况,在此提醒广大消费者在购买商品或接受服务过程中,最好签订书面协议,明确双方的权利、义务,以免合法权益受到侵害时,缺少证据。

案例3 培训机构“玩失踪”

【案情简介】

2017年9月中下旬,冯女士等14名消费者通过12345市热线投诉称,他们在珠海市方通文化传播有限公司为孩子报名英语培训课程。课程未上完,方通英语在没有任何告知、对未完成课程没有任何安排的情况下,关门停业。

经统计,14名消费者经济损失达84222元。

【处理结果】

南屏工商质监所接到

投诉后,立即组织执法人员进行调查。南屏工商质监所多次组织各方参与协调。9月30日前,被投诉人珠海市方通文化传播有限公司已将涉案款项全部退回。

【案例评析】

《中华人民共和国合同法》第一百一十三条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失。

案例5 商场购物摔伤脚

【案情简介】

2017年6月13日,赵女士在金湾区红旗镇益百家超市购物,乘电梯下楼时不慎摔倒,造成左脚踝受伤。事发后,商家拨打120将赵女士送医院救治。

赵女士的治疗费用25600元,超市在承担了2万元后,表示赵女士也有责任,剩下的5600元应由赵女士承担。赵女士投诉至金湾区消委会。

【处理结果】

接到赵女士的投诉,工作人员对该案进行调查。金湾区消委会认为,超市方面没有及时清理电梯踏板的水迹,致使赵女士滑倒摔伤,超市方面应

承担相应的侵权责任。赵女士乘梯时未尽到谨慎义务,造成摔伤也存在一定过错。

经调解,双方达成一致,超市承担剩下的5600元医疗费,而赵女士提出的10000元误工费及精神损害费由其本人承担。

【案例评析】

《中华人民共和国侵权责任法》第三十七条 宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。第二十六条规定,被侵权人对损害的发生也有过错的,可以减轻侵权人的责任。

案例7 更改店名拒履责

【案情简介】

有消费者向梅溪工商质监所投诉,称其于2017年8月在珠海市香洲春秋伊人美容理发店先后充值了800元和3000元,该商家承诺充值满3000元可享受5折优惠。12月30日,该消费者到店消费,发现店名已变为“美丽年华”,商家人员说,较早前充值的款项只能原价计费不能再享受5折优惠,需要重新充值一定金额才可以享受原来的折扣。消费者认为商家违反了约定,要求按照5折优惠继续使用预付款项,否则退回余额1161元。

【处理结果】

梅溪工商质监所组织人员调查处理。经调解,商家同意会员卡内余额仍以之前的五折优惠继续使用。

【案例评析】

《中华人民共和国民法总则》第六十七条规定,法人合并的,其权利和义务由合并后的法人享有和承担。法人分立的,其权利和义务由分立后的法人享有连带债权。《中华人民共和国合同法》规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务,非经当事人协商一致,任何一方不得单方变更合同。

案例4 违反约定多收费

【案情简介】

2017年2月9日,李女士到斗门区消委会投诉,她于2016年12月27日请星澳商务咨询服务部为其办理澳门劳工相关证件并介绍工作,双方约定中介费为劳务工作1个月的工资,她预付1000元费用,介绍工作成功后再补齐剩余的费用。但是在2017年2月4日她去面试时,星澳商务咨询服务部工作人员称中介费要收取1个半月的工资,另外还要支付办理职业资格证书和健康证费用1000元。对此,消费者李女士表示不能接受,提出退款。

【处理结果】

接到李女士的投诉后,斗门区消

委会及时进行调查。斗门区消委会认为该咨询服务部的行为违反了双方的约定。

经调解,该咨询服务部同意退还李女士所交的1000元预付款。

【案例评析】

《中华人民共和国合同法》第七十七条规定,当事人协商一致,可以变更合同。依法成立的合同任何一方无权单方变更。咨询服务、劳务介绍、婚姻介绍等是较常出现消费者权益被侵害的领域。针对此类消费,在此提醒:(一)弄清经营者是否具备相关的经营资质;(二)在签订合同过程中,务必明确收费项目、数额及服务标准、退款条件;(三)注意保留相关证据。

案例6 中介服务有瑕疵

【案情简介】

消费者陈先生到三灶工商质监所投诉,称其于2016年10月5日交给珠海市世华房地产代理有限公司映月分公司1万元订金,欲购买三灶镇金领花园二手房一套。10月7日,他根据该公司要求到店里签订购房合同,并补交了4万元订金。10月8日该公司业务员领着陈先生到律师事务所以办理了手续,到银行开立了银行卡。该公司承诺15个工作日可以完成过户手续,可是,到了12月1日该公司按揭部周某电话告知陈先生“资料过不了关,房子购买不了”。

陈先生要求中介机构退回所交费用,双方未能达成一致。

【处理结果】

三灶工商质监所执法人员进行了调查,房产中介负责人承认投诉情况属实。根据珠海市相关规定,陈先生是外省户籍,且未交社保,属于限购之列,在限购令颁布后,中介机构仍然代理陈先生购房,属违规操作。经调解,中介机构退回了陈先生5万元购房订金。

【案例评析】

《中华人民共和国民法总则》第八条规定,民事主体从事民事活动,不得违反法律,不得违背公序良俗。《中华人民共和国公司法》第五条规定,公司从事经营活动,必须遵守法律、行政法规……

案例8 买保健品遭侵权

【案情简介】

2017年3月10日下午,狮山工商质监所消费维权办公室接待了两位消费者。

经了解,消费者申女士已82岁高龄,3月9日通过传单了解到珠海伟尔奇科技有限公司在举办一个老年人保健活动,于是前去参加。在现场的推销人员介绍下,老人购买了该公司推荐的硒软胶囊9盒,花费人民币5994元。当晚家人得知此事,认为商家存在虚假宣传行为。于是,老人来到狮山所寻求帮助。

【处理结果】

收到申女士投诉后,狮山工商质监所组织人员陪同消费者前往调查。经调解,该公司负责人给老人家办理了退货退款手续。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得做虚假或者引人误解的宣传……

八大案例

八大案例