

2016年株洲市十大消费维权典型案例发布 汽车销售、商品房、家装和微商投诉 再入十大典型案例

昨天,市工商局12315权威发布了2016年株洲市十大消费维权典型案例,涵盖美容、汽车、商品房、家装、电器产品、旅游、游乐场所、产品促销、微商等10个方面。其中,汽车销售、商品房、家装和微商继2015年之后,又一次进入10大典型案例。

市工商局12315相关负责人说,此次10大消费维权典型案例公布,也是提醒消费者在遭遇类似消费侵害时,可以此为鉴,维护自己的权利。

6千多乘客注销IC卡 想退卡内余额遭拒

事情经过
 去年2月24日,消费者到醴陵市市场和质量技术监督局仙岳山所投诉,反映在醴陵市某公司IC卡管理中心办理公交IC卡注销和退卡内余额、押金手续时被设置重重障碍。

处理结果
 醴陵市质量技术监督局仙岳山所执法人员接诉后,当日报市局立案调查。经查证,该公司自2012年7月25日至2016年3月14日,在办理普通卡和学生卡退卡手续时,按照自行规定收取并拒绝退还233名消费者共计1860元折旧费;在办理普通IC卡人为损坏或学生卡遗失补卡时,拒绝退还旧卡里的15元押金,并对新办卡重新收15元押金,拒绝退还6657名消费者,共计33285元押金。

去年6月22日,醴陵市市场和质量技术监督局对其侵害消费者权益的违法行为下达处罚决定书,没收该公司违法所得35145元,并处违法所得一倍罚款,合计70290元上缴国库。

宣称“宝酒”能治病 普通食品变“神药”

事情经过
 调查显示,自去年7月20日开始,被举报人在未取得食品生产经营许可、营业执照的前提下,租赁攸县嵩山镇新和村综合文化站的乡村大舞台作为经营场地,组织当地老百姓以会议讲座和播放患者疗效视频等形式,宣传其销售的普通食品“神风康牌蝮蛇宝酒”对风湿类、心脑血管等疾病具有治疗和疗效作用,总共举行41场演讲和宣传会。

去年9月2日,根据匿名人举报,攸县市场和质量技术监督局执法人员对被举报人涉嫌无证经营和虚假宣传行为予以立案调查。

处理结果
 去年11月10日,攸县市场和质量技术监督局对其无证经营和虚假宣传行为下达了处罚决定书,没收违法经营的产品“神风康牌蝮蛇宝酒”6瓶及相关会员登记本、会员证、代金券、销售人员名片,合计并处罚款3万元,上缴国库。

冲着“优惠”先交认筹款 开盘时“优惠”没有了

事情经过
 刘女士、汤先生等6人反映,他们去年1月17日参加了由株洲市某公司开发楼盘举办的认筹活动,每人交纳了认筹款5000元。该房产公司销售人员当时说,只要先缴纳5000元认筹费,开盘当天购房可享受5000元抵3万元优惠(5000元抵2.5万现金+5000元购房券);同时,开盘当天购房还可享受8.8折优惠。

开盘当天,刘女士、汤先生等6人再次缴纳了1.5万元作为购房定金签订了房屋认购书,直到摇号看房后才知道,部分房子的单价竟超过5000元,打折后才是4200元—4500元。其中一位投诉人表示,他们当时向售楼工作人员咨询房价,该公司工作人员称大概每平方米4200元—4500元,对方也并没有明确告知房价波动情况,这优惠根本就没有兑现。

处理结果
 荷塘工商分局新华所接到投诉后,对此事展开了实地调查。该房产公司负责人称在没有违背物价局规定的情况下,楼盘价格由开发商定。开盘后,工作人员告知了消费者房屋单价,并未强迫消费者购房。

经过多次召开调解会,该公司退还刘女士等6人每人所缴定金2万元。

25万买的车次日出故障 想更换新车千难万难

事情经过
 易先生反映,去年6月23日在株洲某汽车销售有限公司,购买了一款价值25万元的品牌的车,提车次日发现,该车行驶不稳,并伴有异响。经检测发现,该车变速箱有故障,便将车送回该公司让他们修复,但多日没有解决。于是,易先生提出更换新车的要求,但双方没有达成一致。

处理结果
 天元分局黄河北路工商所执法人员就此事进行调解,按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的相关规定,建议商家予以换车。去年7月11日,双方再次进行调解,经过商家与该品牌中国总部沟通后,同意更换同款同色同配置新车一辆。但随后,双方又因故障车辆销户手续费用等问题产生纠纷,又经两次调解,最终由消费者自行办理销户手续,同时商家承担销户手续费。

第五名:互联网服务类 投诉较上年同期上升51.4%

热点集中在网络接入服务小项

数据
 2016年,互联网服务类投诉174件,较上年同期上升51.4%。此类投诉热点集中在网络接入服务小项,该小项投诉174件。集中反映在申请办理容易安装使用难、办理宽带网络捆绑手机服务等。

案例
 刘女士反映,去年5月份办理某通信公司宽带后一个月,因线路问题,该公司停掉家中宽带,联系客服被告知需缴纳360元延长一年宽带升级光纤,才可以使用,请求维权。

调解
 市工商局12315指挥中心接诉后,转至中国某通讯集团有限公司株洲分公司12315维权服务站处理。调解后,该公司立即派工作人员上门维修线路,已恢复。

第六名:家居用品类 家居产品送货上门的型号 与订购时不符反映最多

数据
 2016年,家居用品类投诉166件,投诉类型前三名分别为家具类、厨房用品类、日杂用品。集中反映家居产品送货上门的型号与订购时不符、约定了送货时间商家迟迟不送等问题。

案例
 邓女士反映,去年11月18日在芦淞区某店购买家居用品交付押金3200元,11月27日到货时,发现沙发与订购时的颜色与尺寸不对,和商家联系后,商家将货拿回去,并同意退押金。随后,商家就退押金一事不予处理,称厂家同意再重新做,邓女士请求维权。

调解
 芦淞工商分局贺家土工商所执法人员接诉后,经调解,邓女士保留部分家具,问题家具退回商家,商家退款2600元。

第七名:通讯产品类 本年度商品类投诉中的新晋热点

数据
 2016年,通讯产品类投诉130件,是本年度商品类投诉中的新晋热点。其中移动电话及配件投诉最多。主要反映购买的手机质量问题堪忧、经营者拒绝履行“三包”责任等问题。

案例
 宋先生反映,去年2月26日在芦淞区某专卖店购买某品牌新机,价格750元,商家当面将手机外壳打开称是新机,他回家后却发现手机相册内有1月份照片。宋先生认为是旧机,请求维权。

调解
 芦淞工商分局建设工商所执法人员接诉后,经调解,双方达成一致意见,商家为宋先生更换新手机。

第八名:餐饮和住宿服务类 投诉较上年同期上升85.48%

十大热点投诉增幅之冠

数据
 今年,餐饮和住宿服务类投诉115件,比上年同期大幅度上升85.48%,成为十大热点投诉增幅之冠。餐饮服务集中反映优惠券不能使用、随意加收费用、饭菜内含异物导致受伤等问题。

案例
 吴先生来电反映,去年9月9日他在株洲某酒店预订了房间并告知会晚些入住,事后到达酒店被告知已取消预定,并在未联系消费者情况下擅自取消,请求维权。

调解
 天元工商分局长江南路工商所执法人员接诉后,经调解,双方达成一致意见,酒店方负责人向吴先生赔礼道歉并赠送酒店客房一晚以及酒店电影吧二间包厢作为补偿。

第九名:装修建材类 比上年投诉稍有减少

数据
 2016年,装修建材投诉115件,较上年同期略降0.86%,投诉类型排名前三名分别是门窗、地面材料、墙面材料,集中反映购买的建材与订购时不符、质量不过关等问题。

案例
 王先生来电反映,去年,他在石峰区某木店订购实木门、门套,5月底上门安装。发现货物颜色是两种,当时订购的颜色是一种,且到家货物未有品牌标识,门套有起泡现象,请求维权。

调解
 石峰工商分局杉木塘工商所执法人员接诉后,经调解,双方已达成一致意见,商家补偿1500元。

第十名:文化、娱乐、体育服务类 健身卡退卡被拒依然是投诉热点

数据
 2016年,文化、娱乐、体育服务类投诉108件,较上年同期大幅度上涨35%。健身服务高居该类型投诉榜首。主要反映办理了健身卡退卡被拒、健身店未开业之前宣传与之后实际不符等问题。

案例
 刘先生来电反映,去年3月22日在荷塘区某健身房办理了1880元30个月的健身卡,事后发现健身房场地有限,健身人员太多,无法提供优质的健身环境,要求退卡,请求维权。

调解
 荷塘工商分局月塘工商所执法人员接诉后,经调解,商家退还1100元。(记者 王娜 通讯员 许辉英)

厚德仁 HOUDEIREN

诚信3.15

诚信厚德仁

315,国际消费者权益日

天天315,我们在行动

厚德仁营养健康联盟 中国老年保健协会糖尿病专业委员会 中国医疗保健国际交流促进会

厚德仁营养健康联盟

0731-22361271

中国电信 CHINA TELECOM

全家一起用电信 真宽带 新电视 好4G

3·15

电信消费者权益日

真宽带

速率领跑 1000M引领
 真速率 敢承诺 慢必赔

· 8小时装机、8小时修障、慢必赔
 · 测速不达标,低必赔 · 无条件受理,零拒单
 · 老用户免费提速 · 7X24小时在线服务
 · 新装用户免费调测无线WiFi

请认准 中国电信

装宽带 装电视 请拨10000

详询各大电信营业厅