

玻璃门滑落伤人、货车电瓶爆炸伤人、真皮沙发有“玄机”……

2014年我市消费维权十大典型案例公布

□晨报记者 朱向阳

3月10日,市工商部门公布了2014年我市消费维权十大经典案例,涉及服务、家装、汽车等多个领域。

▶ 案例一 洗浴中心装修后,原来的消费卡不能用了

案例:2014年初,市消协陆续接到多名消费者投诉,称他们在淇滨区某洗浴中心购买的消费卡突然被停止使用,卡内余额几千元至上万元不等。该洗浴中心经营多年,拥有大量顾客且多数是持卡消费。之前,该洗浴中心突然停业装修,并对外称装修后卡内余额可继续使用。当重新开

业时,却告知顾客原来的消费卡只能在另一家洗浴城使用,顾客对此感到不满。

调解结果:市消协认为,该洗浴中心的行为损害了消费者的知情权和自主选择权。

经调解,该洗浴中心最终同意消费者可持原卡继续消费。

▶ 案例二 玻璃门滑落伤人

案例:消费者李先生于2014年11月份请淇滨区一玻璃店给他家安装了一扇玻璃门。使用过程中,玻璃门出现问题,李先生就让玻璃店的安装工维修。维修好后,李先生试着推一推,不料玻璃门忽然滑落,导致他左肩和双手受伤。

李先生在医院治疗期间,商家只拿了部分医疗费,拒绝支付后期治疗费用,且态度强硬。李先生认为,玻璃门安装不规范,商家理应承担全部责任。商家却认为是李先

生推门时用力过猛导致玻璃门滑落,双方为后期治疗费用发生争执。

调解结果:经核实,玻璃门较重,而维修工仅用两枚小螺丝固定的做法的确是隐患之源。

根据《消费者权益保护法》第七条规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

经调解,商家一次性赔偿李先生各项费用共计4500元。

▶ 案例三 货车电瓶爆炸伤人

案例:市民赵先生在淇滨区某汽车销售公司花2.7万元购买了一辆厢式货车。买回家不久,货车因电瓶问题出现打着火的现象,经商家多次维修仍未解决问题。

几个月后的一天,电瓶突然爆炸,炸伤了赵先生的双眼,赵先生立即入院治疗。随后,赵先生找商家要求退车并赔偿,可商家说是赵先生操作不当造成的爆炸,

拒绝赔偿。

调解结果:市消协认为,根据新修订的《产品质量法》第四十三条规定,因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的,受害人可以向产品的生产者要求赔偿,也可以向产品的销售者要求赔偿。

经调解,商家最终同意为赵先生免费更换汽车电瓶,并赔偿其现金3000元。

▶ 案例四 新房装修很闹心

案例:60多岁的张先生2014年初参加了一场家装建材展销让利会,他当场预订了橱柜、窗帘、地板等家装建材,并交了2000元订金。4月份,张先生开始装修,可装修过程中问题不断:橱柜安装粗糙,台面一个多月未安装到位;窗帘只有一种款

式可选择,且价位偏高;地板的可选择性也很小。

调解结果:市消协认为,商家的做法侵害了消费者的自主选择权和公平交易权。经调解,商家承诺立即解决问题,该退订金的退订金,该赔偿的赔偿。

▶ 案例五 商家承诺不兑现

案例:淇滨区70多岁的李先生在一家保健品店购买了4万余元的保健品,商家当时承诺购满6000元送几百元的消费券。几个月后,李先生拿着这些消费券到该店消费,商家却称要加收所购商品价格的15%~18%。商家的要求引起李先生和其他多位老年消费者的不满。

调解结果:市消协调查发现,商家发给消费者的消费券上未标明“使用需加价”等字样,商家的行为侵害了消费者的知情权。

经调解,商家同意李先生等人的消费券正常使用。

▶ 案例六 售后服务不规范

案例:杜女士购买了一部价值4000元的品牌手机,半年后手机出现黑屏现象,杜女士将手机送至维修中心,该维修中心称需换屏并收取了杜女士850元换屏费。但手机屏幕修好后又出现无法联网等新问题,且手机维修记录中并没有显示更换了屏幕,而是更换了其他部件。杜女士要求商家对维修记录进行说明并退回屏幕更换费,但遭到拒绝。随后,维修中心承认是工作人员失误造成屏幕维修记录延迟输入,工作过程中的确存在不规范的问题。

调解结果:市消协认为,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定进行退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。

经调解,维修中心向消费者道歉,为消费者免费更换一部同型号手机。

▶ 案例七 真皮沙发有“玄机”

案例:市民秦女士在某家居广场选购

了一款价值1.3万元的真皮沙发。不到一个月,沙发坐垫下接缝处出现了5毫米长的裂纹。秦女士向商家询问原因,商家说沙发坐垫以下的非人体接触面,不是真皮,而是皮革,沙发裂纹是消费者使用不当造成的划痕,并非皮质问题。

调解结果:市消协认为,商家当初在介绍真皮沙发时没有具体说明所谓的“人体接触面”指哪些部位,导致消费者产生歧义,沙发划痕是人为造成的说法也缺乏事实依据。

经调解,商家同意消费者退货。

▶ 案例八 附加保险不合理

案例:李先生原本是某保险公司“美满一生”险种的投保人,投保额度15万元。去年在保险公司办理小额贷款业务时,业务员为其附加办理了一个名为“借款人意外伤害保险”的险种,并收取了该项保险费用400元。李先生说:“往年在这家公司办理相同业务时,保险公司只收取相关贷款利息,并没有附加过其他保险险种,我认为保险公司这样的做法不合理。”

调解结果:市消协认为,保险公司应充分尊重消费者接受服务时的知情权、选择权、公平交易权等权益,保险公司在为消费者办理贷款业务时随意附加险种的做法是不合理的。

经调解,保险公司为李先生解除了该项附加保险,并退回400元保险费用。

▶ 案例九 房屋认购款易交难退

案例:市民王女士向某房产公司交纳了20万元房屋认购款,后因特殊原因放弃购房计划,于是向该房产公司索要房屋认购款。该房产公司却以种种借口一直拖延,王女士多次索要未果。

调解结果:市消协工作人员在了解后发现,王女士的认购书只有简单几项条款,对双方的责任和义务并无详细说明,根据《消费者权益保护法》相关规定,双方并未达成实质性的购房合同。

经调解,该房产公司最终同意将20万元房屋认购款全额退还给王女士。

▶ 案例十 红木家具具有裂痕

案例:市民李先生在淇滨区一家家具店订购了一套价值6000元的红木茶几,准备装车时发现该茶几面上有一处裂痕,李先生随即要求店家退货,店主称裂痕不明显不同意退货。

调解结果:市消协认为,商家提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定要求退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。

经调解,商家当场退还给李先生购货款5900元。

KX3 跃然登场

不止是强劲的力量;
不止是独树一帜的风格;
不止是超越同级的卓越空间;
KX3, 将会在城市、野外、沙滩……
在任何想去的地方让你体验更多。
与你的朋友、与你的家人,
一起感受KX3的“越”野。

强劲动力组合 1.6 T-GDI/7DCT
潮流升级 HiD氙气大灯/LED日间行车灯
卓越视野 全景天窗
舒适科技 通风/加热座椅

东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn

东风悦达·起亚鹤壁宝盛4S店 地址:淇滨区淇滨大道高速公路南100米路东(远洋汽车城院内)
销售热线:0392-3637999 24小时服务热线:0392-3637666

今日福彩

双色球第2015027期开奖号码
07 29 26 16 09 05 + 07

22选5第2015062期 开奖号码
12 14 16 19 20