

市消保委公布消费维权十大案例

老板跑路、汽车维修、网络购物……在日常生活中,遇到这样的消费烦心事能否成功维权?昨日,市消费者权益保护委员会发布2013年侵害消费者合法权益十大典型案例。

关键词 国贸家电

去年5月,北仑消费者单某花41390元在当地国贸家电有限公司订购了数台家电,一个月后家电仍没送到,他联系商家却发现该公司已被法院查封。在随后的几天里,北仑区消保委连续接到了多起关于国贸家电的投诉,反映的问题主要是该公司在未配送货物的情况下自行关门,国家规定的家电下乡补贴、节能补贴未兑现。原来,国贸家电由于经营不善资不抵债,老板跑路了。北仑区消保委受理后,启动重大投诉案件联动处置机制,经工商、法院、商务等部门协调,最后进入司法途径,截至去年11月20日,累计审核、赔付消费者175户,涉及金额150.6万元。

关键词 电暖宝

江苏省金坛市打工妹侯某使用慈溪一电器厂生产的电暖宝时突然发生爆炸,致使侯某双腿大面积烫伤,先后两次住院,花去治疗费1.9万多元,侯某向金坛市消费者协会求助。当地消协受理后多次找经销商协调,由于经销商无力支付全部治疗费用,该协会向慈溪市消保委求助。经慈溪市消保委联系生产厂家及产品的保险公司,并邀请金坛市消费者协会到慈溪参与调解,最终消费者获得了2.1万元的补偿。

关键词 网购卫浴产品

温州消费者张先生看中天猫商

城上一款卫浴三件套,价格4700元,在产品介绍中声明是“ABC官方旗舰店”产品,标有“德国正品”字样。收到货物后,张先生发现产品根本不是网店宣传的德国正品,而是奉化一洁具公司生产的,于是向奉化市消保委投诉。消保委会同工商执法人员到洁具公司的经营场所了解后,发现该公司在天猫商城开了家名为“ABC官方旗舰店”的网店,在网店的产品介绍中有“ABC卫浴、德国正品、德国ABC”等内容,经认定,其行为已属引人误解的虚假宣传行为。最终消费者张先生获得了退一赔一的处理,并由工商部门对该公司依法作出责令停止违法行为、消除影响和罚款5万元的处罚。

关键词 二手房买卖

消费者傅某通过江北某房产中介公司,向房东吴某购买位于江北区某小区的一套商品房,三方签署了《存量房屋买卖合同》,并按约定傅某先向吴某支付了3万元。后经查实吴某所售房产已作抵押并被法院查封,其提供的产权证明也是伪造的,吴某涉嫌蓄意诈骗。随后,傅某与中介公司一起向公安机关报案,但傅某被吴某骗走的3万元暂时无法追回。傅某要求中介承担连带责任,赔偿损失,双方协商不成后,他向江北区消保委投诉。

江北区消保委发现合同中明确了中介方有审核卖方房产信息的义务,但对于因卖房提供虚假信息而使买方受损的情况,中介该承担多少责任并未明确,这也正是双方争议所在。最终,在区消保委的耐心劝导下,双方达成一致意见:由中介先行向傅某赔偿其损失的一半,此后,若公安机关一次性追回被诈

骗的3万元,傅某从中拿回另一半,剩余的1.5万元归中介公司。

关键词 车辆维修

宁海县消保委西店分会接到消费者杨先生的投诉,称其奔驰车送到西店某汽车维修中心之后,原本答应3天就修完,结果修了两个多月还没有修好,多次与汽修中心联系,希望能尽快修好,但对方一直未能给消费者一个承诺。

西店消保分会介入后,双方当事人自愿达成了一份协议:汽修中心在2013年5月20日前修理完毕,若不能按时修理完成,中心将赔偿车主一台同款新车,原车归修理中心所有。到了5月底,杨先生再次来到汽修中心时,发现自己的奔驰车仍未有修好,他便要求对方赔偿一辆新车。鉴于当初订立的协议,汽修中心只能按协议的要求赔偿杨先生一台新车。

关键词 教育培训

鄞州消费者张先生给其读高一的女儿报了一个数学辅导班,当时他选择了最贵的“1对1”个性化辅导方式。事后,女儿向他反映培训的地方太吵闹,培训没效果,不想去了。张先生这才发现女儿头6节课在一间小教室里单独辅导,从第7节课开始,上课的教室换到了隔壁一间,那里有10多个孩子,有学语文的,有学英语的,孩子的左右座位之间仅用一块木板隔开,张先生觉得这样的教学方式跟原先约定的大相径庭。

培训机构说,将孩子从单间教室换到隔壁教室未通知家长,确是工作疏漏,但是他们提供的“1对1”个性化辅导教学只是说老师对学生是“1对1”,并没有说教室也是“1对1”,没有违反当初的约定。最终在区消保委的调解下,培训机构同意张先

生提出的第7至17节课的费用减半的要求,当场退还学费1980元。

关键词 拆表停水

祝女士于2012年购买了一套二手房,12月底与房东交接时记录水表为400多度,之后一直无人居住。2013年2月底,祝女士打算装修房子,这才发现水表已被拆走,门上还贴了自来水公司的水表抄告通知单(上期420吨,本期1308吨)和用水异常、阀已关的通知单。气愤之余,祝女士联系了自来水公司,但对方要求先交清5872.32元水费后来安装水表。祝女士认为:自来水公司在无任何告知的情况下怎么能把水表拆走,况且房子两个月没住过人,不可能用水800多吨。自来水公司认为:祝女士家里漏水,公司在抄表时发现该住户用水异常,已在第一时间联系了户主,并在门上贴了通知单,因一直漏水,在无法取得联系的情况下,才拆走水表。

经调解,自来水公司愿意承担部分责任,消费者祝女士承担2000元水费,在24小时内恢复正常通水。

关键词 家具定制

镇海消费者余先生去鄞州区某家私城定制了两张红木八仙桌,每张价格3.7万元,双方当场写下了一份定做买卖合同,明确材料为老挝大红酸枝(即交趾黄檀),不得掺杂假材料以及明确了交货日期等。到货后不久,余先生和朋友发现桌子桌面用的是大红酸枝(交趾黄檀),但是四条桌脚和四块重要雕刻花板用的是微凹黄檀。这两种木材在外观上看不出什么差别,但是市面上每吨价格相差近10倍。为此,余先生立即与商家联系,但是对方不予承认。鄞州消保委介入后,商家承认掺

《旅游法》落地实施5个月 我市首次发布十大旅游陷阱

本报讯(记者施超 通讯员王一宁 骆益琼)合同上明明写着成都精品5日游,到了才发现实际行程被“掉了包”,自己多次被导游强迫带进购物点,游览时间大大缩短。旅途归来后,励小姐郁闷不已,赶紧向旅游质监部门投诉,工作人员随即进行了调查处理。随着出游旺季的到来,我市旅游市场逐渐升温,旅游投诉案件也明显增加。昨天,市旅游质监所对外发布十大旅游陷阱,主要包括不合理低价游、无资质组团游和强迫

假的事实,已经做好的两张桌子归余先生所有,并全额退还货款7.4万元。

关键词 保健服务

鲁某感觉颈椎有点不太灵活,在当地一家经络养生会馆做推拿。当时会馆服务人员给其做了刮痧和拔火罐两个项目,做完后,鲁某感觉颈椎问题更加严重,躺在床上不能动弹,之后被送往医院救治。后鲁某家属向余姚消保委投诉,要求养生会馆赔偿治疗费用约十万元。

经络养生会馆认为,鲁某来时颈椎就有病,会馆工作人员并没有对颈椎做推拿,只是对鲁某进行刮痧和拔罐,他们没有直接的责任,而且鲁某家属要求太高,不能认同。最终在工作人员的耐心劝解下,双方达成一致意见,由经络养生会馆一次性补偿鲁某5.35万元。

关键词 样机与返修机

消费者胡先生在镇海某家电连锁卖场购买了一台宣称作为样品的液晶电视机,价格为8899元(原价1.7万元)。在随后的安装中,消费者发现该机维修单上已有多次维修记录,怀疑该样机是返修机,于是找到经营者要求退货并赔偿,遭到拒绝。

消费者向镇海区消保委城分会投诉,经分会工作人员调查后发现,该电视机最初属于余姚分店,经过修理后一直作为样机展出,去年余姚分店关门,该电视机在入库登记时被登记为全新样机,直至卖给胡先生仍未发现。经过多次调解,经营者最终同意退还消费者8899元货款和600元保险费,同时补偿现金5000元、购物卡1000元,赠送价值700元的咖啡壶一台,并向胡先生赔礼道歉。

3·15,我们和你在一起 各地开展多场消费维权现场咨询活动

本报讯(记者张燕 通讯员龚颖)“新消法,新权益,新责任”,今年的“3·15”国际消费者权益日,也是新《消费者权益保护法》实施之日,我市各地将在展开各种新消法宣传的同时,进行十余场消费维权现场咨询活动。3月15日上午,市消费者权益保护委员会将联合发改委、工商、质监等35家委员单位,以及通信、保险等相关行业,在中山广场举行纪念“3·15”宣传咨询现场

会,现场受理消费者的投诉。当天,各地的现场消费维权、咨询活动也将纷纷展开,活动地点包括:余姚市华联大厦东门口、慈溪市青少年宫路777号、慈溪市横河农贸市场门口、慈溪市周巷副食品批发市场停车场、鄞州万达广场、奉化惠政路广平路交叉口、宁海国购广场、象山涌金广场、江东欧尚、江北来福士广场、镇海区大会堂广场、北仑富邦广场、保税区进口商品市场、高新区红星美凯龙广场

等。由于今年3月15日是新修订的《消费者权益保护法》实施之日,我市各地消费维权活动现场除了为消费者提供维权帮助外,还将积极倡导和引领文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式,促进新消费运动的蓬勃开展。有关部门还将针对新消法规范的新领域、新问题和民生消费领域的重点、热点、难点问题,加大行政监管和社会监督,切实维护消费者的合法权益。

余姚医护人员学习手语

本报讯(记者蒋炜宁 通讯员俞玲玲 陈凌)日前,余姚市人民医院组织门诊部所有护士与导医参加一项特殊的培训——基础手语培训。据医院门诊部副主任谢月华介绍,通过本次培训,医务人员掌握了一些简单的问诊手语,可以更加方便地了解聋哑人的就医需求。今后,医院还将根据需求,探索更多针对性的服务,以方便聋哑人朋友就诊。

“醉男”骑车追尾轿车 趴在后备箱上睡着了

本报讯(记者王晓峰 通讯员杨忠信)当一名男子骑着电动自行车撞上你的车,并且趴在后备箱上一动不动时,你是不是吓了一跳?等交警来了,发现对方只是喝多睡着了,虚惊一场时,你恐怕要哭哭不得了。3月10日午夜,驾驶轿车正在联集线奥特莱斯附近路口等待红灯的赵先生突然被一辆电动自行车从后面追尾了。赵先生下车一看,吓坏了,电动车倒在一边,一名男子倒在后备箱上“不省人事”。

赵先生赶紧拨打报警电话。交警在最短时间内赶到事故现场,并开始初步检查。交警说,不仅仅是他们,就连救援人员开始时也以电动自行车车主伤重昏迷了。医生还给他进行了输液治疗,谁知输液不到几分钟便听到如雷般的鼾声。

事后交警得知,这名肇事的电动自行车驾驶人姓冯,当晚在老乡处喝酒。喝到午夜骑车回家,在行驶至事发路口时,他酒精上头,不知不觉就撞了上去,之后就睡着了,让所有人虚惊一场。

经医生检查,冯某只是受了一点轻伤。



绝技金银绣

近日,我省非物质文化遗产传承人李素珍老人来到东胜街道樱花社区,把她利用半年时间绣制的大

幅金银绣作品《祥龙献瑞》展示给居民欣赏,并介绍金银绣艺术特点和针法绝技。(丁安 黄叶飞 摄)

海曙引入企业化办事模式——

“事务经理”解决群众大小事

本报讯(记者厉晓杭 海曙记者站毛一波 通讯员董建亚)“谢谢你们帮忙,我的廉租房年审才能这么顺利。”昨天,87岁的退休人员胡仕光提着一袋水果,特意来感谢海曙段塘街道社会服务中心办证人员为他提供的细致服务。

今年年初,海曙推出“事务经理”制度,对群众难事急事进行专

项“把脉”,首批110余名“事务经理”在段塘街道率先上岗。段塘街道社会事务科科长舒群贤介绍,街道在机关各窗口单位醒目位置设立咨询服务点,由事务经理值班负责当天上门办事群众的咨询、转接、引导和服务。“当天无法解决的,我们会做好记录,并在规定时间内做好回访工作。在对事务执行

上,特别是服务态度上,我们提出了制度化管,就像考核酒店大堂经理一样,对当天着装也作出一系列规范。”

林舜文是华兴社区的包片“事务经理”。前几天,京华苑居民反映樟树长得太高把阳光挡住了,“林经理”当即联系区绿化办在短短一天时间解决了居民的困扰。如

何发展企业文化,是“事务经理”缪君玉接到的首份来自企业的“业务”单。了解到企业青年文化生活单一,未婚大龄青年比较多,“缪经理”与街道团工委联系商议,敲定与“美丽佳缘”宁波市青年婚恋交友联盟等共同打造单身青年联谊交友平台,首次活动吸引企事业单位200多名单身青年参加。

“我们希望通过‘事务经理’这样企业化的办事模式,调动工作人员的积极性,让他们更好地服务老百姓,解决基层难题。”海曙区相关领导表示,目前该区已经通过事务经理解决社会事务、企业人才等难题200余件。

网购家装产品 有望解决“最后一公里” 老三区可享天猫免费配送上门安装服务

本报讯(记者张燕)昨日,阿里巴巴旗下天猫宣布,在全国100个试点城市的主城区推行网购家装“免费配送、上门安装”服务。记者从“免费”区域图发现,我市海曙、江东、江北三区属于免费范围。

第三方机构的调查显示,消费者网购家装大件时,货物被扔到楼下不再搬运,甚至要到物流点自提,需要自己想办法解决或二次收费才能搬到家中。在家具行业里,“三分靠产品,七分靠安装”,不少消费者期望既能享受到网购家装产品的便利,又能体验到实体店的送货上门和安装,这一问题将随着电商售后服务的跟进而解决。

记者从天猫家装频道发现,超过百家核心商户加入了“送货上门并安装¥0.00”的服务,具体包括了长途干线运输、同城配送、搬上楼进入户门,并提供拆包、拼接、摆位、安装等个性化服务。参与商家承诺,在发货之日起30天内完成送货上门和安装到位服务,否则商家将主动赔付消费者。

识别真假中药材



近日,市药检所专家走进江东南胜街道泰和社区,为老年居民讲解识别真假中药材的方法,并就合理配药、养生等问题进行了解答。(丁安 吴芳 摄)

春秋航空新辟四条国际航线 甬城市民可“低成本”出国

本报讯(记者南华 通讯员朱琳)有了春秋航空的“高铁+飞机(赠高铁票)”一站式便捷出行方式,我市居民可在家门口享受到低成本国际航班的实惠。国内首家低成本航空公司——春秋航空昨日宣布,3月新开4条国际航线,分别为上海直飞至新加坡、日本大阪、泰国清迈和越南岘港,最低价仅399元。

去年9月,宁波成为春秋航空的“空铁快线”长三角15个城市之一,给市民增加了出行选择,我市就此与低成本航班“结缘”,还一度列“空铁快线”旅客数15城市之首;而春秋航空通过高铁在上海中转与航空接力,客源翻番。故春秋航空加速增开新航线,目前国际航线达到17条,覆盖日、韩、东南亚等国,其中,上海至新加坡、大阪是每天一班,上海至清迈每周二、四、六、日执飞,上海至岘港每周一、五执飞。此外,低价是春秋航空的“杀手锏”,上海至韩国济州岛最低甚至仅9元,堪称“白菜价”机票。

东海航空昨起首航宁波 开通深圳至宁波至大连航线

本报讯(记者包凌雁 通讯员黄跃光 单继鹏)昨天,又一家新的航空公司——东海航空正式进入宁波航空市场,开通深圳至宁波至大连航线。宁波成为东海航空第一条客运航线的开航城市。

东海航空成立于2002年11月,是经商务部、民航总局批准成立的国内首家民营中外合资航空公司。近年来,东海航空陆续开通了10多条国内、国际及地区货运航线,此次开通的深圳至宁波至大连航班是东海航空开通的首条客运航线。

据悉,该航线每日一班,具体为宁波至大连:宁波起飞时间13:15,到达大连时间为15:10;宁波至深圳,宁波起飞时间19:15,21:25到达深圳,执飞机型为波音737-800。据了解,该航线开通后将使宁波至深圳的航班量达到平均每日6班,大连的航班量达到每日4班,市民出行将更加便捷。

海曙网上招募治水团队

本报讯(厉晓杭 毛一波)丽园社区“我爱我家”邻里治水团、南门街道“护河员”团队、团区委青春治水志愿服务队……这两天,海曙区依托“锋领e家”平台进行团队招募,以网络O2O模式组建几十支党员治水团队。目前,治水团队已——“上岗”,为辖区63条“母亲河”出力。

记者了解到,为盘活更多党员志愿者资源,让海曙万余名党员参与到“五水共治”中,海曙区依托“锋领系统”,追踪记录每位党员参与“五水共治”日常表现,作为年终评优评先重要依据,同时将党员治水贡献转化为锋领积分,并予以实时激励。

此外,刚刚上线的“锋领集市”平台也对参与的治水团队给予资源支持,为基层治水募集人力、物力和资金,广泛引导“两新”企业、社会团体等参与全民治水,提升治水成效。“我爱我家”邻里治水团成立后,通过集市的招募,引导了辖区众多45企业参与其中,为活动的开展提供资金和物力支持。目前该团队已招募成员105人,开展社区治水宣传、河道周边环保志愿服务行动等活动。