



市消保委公布10件坑人典型案例

昨天,市消保委公布了2017年度侵害消费者行为的10个典型案例。这些案例是从全年受理的91532件消费投诉中遴选出来的,其中包括电商违法网络刷单、旅行社违约、电子秤作弊、二手车销售涉嫌欺诈、家具销售以次充好等。

案例1

电商违法网络刷单、虚假好评

2017年初,宁波市市场监督管理局东钱湖旅游度假区分局在实施网络监管过程中,发现辖区6家企业的阿里巴巴诚信店铺存在网络刷单行为。这种为提升商业信誉的虚构交易、虚假好评的行为违反了《网络交易管理办法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规。东钱湖市场监管分局责令涉案企业停止违法行为,消除影响,并依法对平台服务企业罚款15万元,对托管企业中的5家各罚款1万元,1家罚款2000元。

案例2

考试被暂缓,培训退款受阻

2016年5月,何女士在奉化某会计培训学校报名参加会计从业资格考试培训和课目学习,支付培训费4700元。2017年2月,何女士收到取消会计从业资格考试的消息后,提出退还培训费被学校拒绝。4月14日,何女士等9名学员向奉化区物价局投诉,请求责令该校退还培训费。

奉化区物价局经调查核实,何女士等9名学员在考试政策发生调整后,提出中止培训,退还培训费的请求具有正当性与合理性,应给予支持。根据《宁波市培训机构收费退费管理暂行办法》第十二条规定:“因自然灾害、政府行为等不可抗力造成培训合同终止的,培训机构应当按实际学习时间核退培训费”,奉化区物价局进行协调,提出两种解决方案供学员选择。最后,何女士等9名学员选择中止培训,学校依照规定退还培训费共计13992.26元。

案例3

旅行社违约

张女士一家三口报名参加了宁波某旅行社组织的2017年8月3日出发,5晚6天游。由于实际旅游情况与合同约定的不一致,张女士向市旅游质量监督所投诉。张女士要求对一家三口每人按该路线报名费用30%即1800元进行补偿,并申请由宁波市旅游纠纷人民调解委员会进行调解处理。

市旅调委根据《旅游投诉处理办法》、《旅行社服务质量赔偿标准》等有关规定,促成双方达成协议,退还门票费70元/人,合计款项630元/人,张女士等三位游客总计退赔1890元。

案例4

电子秤作弊

宁海县市场监督管理局直属一所接到举报,反映宁海某市场内陈某、蒋某、周某等水产经营户经销水产使用电子秤作弊。

根据《浙江省计量监督管理条例》第四十一条第(四)项的规定,该局分别对3家经营户作出没收加装作弊功能的ACS-30型电子计价秤1台,罚款3万元的行政处罚。

案例5

二手车销售涉嫌欺诈

2017年8月15日,消费者冯某经宁波高新区某二手车经纪公司中介彭某购买奥迪A8小轿车一辆,转让价格为54万元。彭某承诺车辆无泡水、无火烧,大梁、变速箱、发动机无重大事故,如有以上问题,退款退车。后经专业检测,报告显示为重大事故车。8月29日,该公司承诺三天内退还全额车款54万元,如果违约承担一切后果与损失,但至期限仅退还20万元。冯某向海曙区人民法院起诉,请求依法解决。

经庭前调解协商,该公司退还冯某购车款34万元,并赔偿损失18万元;被告彭某承担连带清偿责任,承担涉案车辆归还回其名下费用,协议于12月10日履行完毕。

案例6

被冒名贷款致征信不良

林先生打印个人征信报告时发现,其名下有一笔涉及本金147万元的贷款并非本人办理。林先生与A银行沟通多次未果,向人民银行宁波市中心支行投诉。

司法鉴定结论表明,可判定贷款合同等书面材料不能证明林先生在A银行贷款,贷款事实不成立。

A银行因林先生在维权过程中消耗大量时间与精力,且长时间无法贷款,给予其2.5万元补偿,并承担笔迹鉴定费用。

案例7

销售假烟非法获利

2017年9月12日,沈先生带着一条硬壳中华香烟来到慈溪市烟草专卖局进行真伪鉴别。质检人员通过对比真烟样品,确定为假冒注册商标且是劣质卷烟。在办案过程中,执法人员发现零售户张某背后有一个组织严密的售假团伙,商请慈溪市公安局联合成立专案组进行案件侦办。10月8日,专案组在宁波杭州湾新区成功抓获张某、江某及福建籍烟贩吴某、陈某,现场查获假烟软壳中华、硬壳中华等8个品牌2100条,涉案金额80余万元。10月15日,张某等4人被公安机关依法逮捕。

案例8

家具销售以次充好

2017年3月4日,吴女士在奉化城区一家大型家具商场购买广州产的进口榆木餐桌和三门鞋柜。吴女士收到家具后发现有质量问题,并非合同约定的进口榆木,要求退货。

奉化区消费者权益保护委员会经过初步调查核实,认定家具材质并非进口榆木,而是指接橡木和其他低级木材加贴树皮,涉嫌消费欺诈。经进一步检查询问,经营者张某当场向消费者致歉,退还家具价款并赔偿消费者2万元人民币。同时,对其违法行为,区市场监管局作出没收家具和罚款5万元的行政处罚。

案例9

电动自行车车架断裂伤人

2017年4月,鄞州姜山王先生购买了一辆江苏无锡产的电动自行车,5月17日在行驶过程中车辆前面支架突然断裂造成当事人身体受到严重伤害,住院治疗,直接经济损失达2.1万元。

事后,当事人向宁波市鄞州区消费者权益保护委员会姜山消保分会请求帮助。最后双方意见达成一致,厂方一次性补偿王先生1.1万元并退回购车款2000元。同时市场监管部门要求生产厂家对近期出售的同一款车进行召回处理。据统计,宁波有500余辆同款电动自行车被召回。

案例10

单方肇事引纠纷

2017年7月,徐先生女儿开着她新买两个多月的小轿车发生了单方事故,因当场车辆未出现异常,当开了2公里左右亮起故障灯才靠边停车报警,联系保险公司。该品牌车的4S店修理好,徐先生试驾后将车开回了家。没想到20多天后,汽车发动机出现了严重故障,到4S店检修需更换发动机,费用总计15万元。徐先生向海曙区消费者权益保护委员会请求帮助。

海曙区消保委了解事情经过后,多次联系三方沟通协调,组织消费法庭,邀请海曙区人民法院法官一起参与调解,针对整个车损事件分析三方应负的责任,本着解决问题的目标,最终促成三方达成共同承担发动机更换费用的协议:保险公司承担11万元,投诉人徐先生承担1万元,剩余部分由汽车4S店承担。 记者 毛雷君 通讯员 龚颖

市国税第二稽查局举行师徒结对仪式

日前,市国税第二稽查局举行师徒结对仪式,新入职的8名青年税务稽查干部与老税干结为师徒,充分发挥帮、传、带作用,加快青年干部培养,为税收稽查事业的长远发展注入新活力。

“能成为青年干部的老师,我深感荣幸,也觉得责任重大。今后,我将逐步传授20多年来的税务稽查经验,努力帮助你早日成为一名合格的税务稽查干部。”一名老稽查干部郑重地将手中的稽查专业书籍交到徒弟手中。

近年来,市国税第二稽查局高度重视稽查队伍建设,努力打造学习型单位,有效落实多层次人才培养规划,积极培养税务稽查领军人才、各级税务稽查人才库人才和行业专家型人才,促进年长队伍能力释

放、中年队伍素质提升、青年干部力量储备,推动队伍提能力、增活力、强动力,为稽查事业发展提供有力的组织保证和人才支撑。此次师徒结对活动旨在充分发挥经验丰富的稽查老干部的作用,通过以老带新的形式,结合一对一理论传授和实践指导等,帮助青年干部尽快掌握稽查工作理论素养和实践能力,更快更好地投入到稽查工作中,同时也提高了老稽查干部的价值认同感和工作积极性。

下一步,该局将进一步完善师徒结对制度,分阶段落实培养计划,加强考核评价和督促指导,促使青年干部尽快承师德、转作风,学经验、强本领,为打造高素质税收稽查铁军打下基础。

赵淳婷

今日3·15微访谈等您来参加

今天,网友和消费者可以通过宁波晚报微信公众号与相关职能部门互动,提出自己关心的问题。在国际消费者权益保护日到来之时,更好地维护自己的利益。

本次活动,市消保委联合市交通委、市住建委、市邮政管理局等10多个相关职能部门集中回答网友和消费者的有关问题。本次活动时间最终确定为3月15日9:30-11:30(原为9点至11点)。消费者可通过关注宁波晚报官方微信,输入“微访谈”就可以进入相关直播界面,发表提问和咨询。相关职能部门会在微访谈期间集中回答消费者提出的问题,解答相关投诉。活动结束后,相关问题还会继续保留,在规定时间内给予信息反馈。

记者 毛雷君

