

2014年消费维权典型案例

身边的案件为您消费提个醒

案例一 7000元的“三无”水管 最后赔了1.5万元

2013年12月29日,为解决赤壁市官塘驿镇丰乐畈村21户114人饮水难的问题,村支书祝某和该村组长2人在赤壁市某建材商店购得上海某公司生产的PP-R给水管250根,总价7000余元。回村后,村里请自来水公司的专业人员进行安装,调试发现水管多

处破裂漏水,经修复后仍无法正常使用。不解的村支书找到建材店老板要求给个说法。老板称是安装不当造成的,只赔偿500元经济损失。于是村支书来到赤壁市工商局12315投诉举报中心投诉。

接到投诉后,赤壁市工商局工作人员赴现场调查发现,安装在地下水管有多处破

裂喷水,未安装的水管遇高温也有破裂现象。他们随即又来到经销店里展开调查,经销商承认该批次水管属于再生塑料制成的水管,无法提供水管的合格证等相关手续,属“三无”产品。后经工商执法人员多次组织双方调解,经销商赔偿了该村15000元经济损失。

案例二 想卖“水货”给村民 被逮住一家家退钱

2014年上半年,在嘉鱼县潘家湾镇肖家州村,流动推销商贩租用该村场地,以厂家直销为名进行了连续多天的推销宣传。他们先采取赠送小碗、盆等低价商品博取信任,然后通过发放优惠卡、贵宾卡、现金

折扣卡、免费赠送试用等形式作“优惠”为销售铺垫,再通过现场夸大产品性能、特点、价格等演说方式对参与乡民进行“洗脑”,最后进行高价推销。该伙商贩低价从市场上购进“问题”商品,再高价出售,非法获利数万元。

利用广告和其他方法,该团伙涉嫌虚假宣传、销售无强制性安全认证小家电、销售侵权商品等违法行为。经发现后,嘉鱼县工商局对该团伙涉案物品实施扣押,并当场为该村51名消费者办理了全额退货手续,为消费者挽回经济损失2.81万元。

案例三 网购退货拖了半个月 投诉当天退全款

2014年6月15日,赵女士在某网店看中了一件女式连衣裙,并通过支付宝付了256元的货款。6月18日,赵女士收货后发现连衣裙大了,穿着不合适想退货,在网上并未点击收货确认。当日,赵女士便通过淘宝网旺旺向网店店主申请退货,店主没有回复。6月20日,赵女士由于退货心切,没有注意看商家的提示,错误地将衣服寄回给浙江萧山市厂家,并一直在网上追踪到签收,但退款

迟迟未到账。疑惑的赵小姐仔细查询这才发现,网店店址位于湖北省通山县,而自己把货退到了生产厂家。眼看7天的退货时间到了,赵女士很是着急,便与淘宝网客服联系,要求淘宝网直接退款,淘宝网表示,虽然赵女士支付的钱还存在于支付宝上,但未与卖家协商好,7天过后仍然将256元打给网店店主。

在赵女士焦急之时,收到在外旅游回来的店主回复的“同意退货,但必须在收到货物

后退款,请赵女士将货寄回湖北省通山县。”的消息。赵女士说明货已寄到浙江萧山市厂家,网店店主坚持见货退款。赵女士再与厂家联系,请求货再寄回湖北省通山县,因涉及费用问题,厂家不愿意。这样,淘宝网、网店店主,生产厂家各执一词,互不让步,赵女士退款无门。7月3日,赵女士拨通了通山县工商局12315的电话。按照赵女士提供的网店地址,通山县工商执法人员找到了店主,经协商在投诉当天退还了赵女士256元。

案例四

保安强行复查购物小票 超市经理诚恳致歉

2014年7月21日,通山县12315投诉举报中心接到一位徐女生的电话,她在县城内某大型超市买完东西出门时,却被保安拦住要求检查购物小票。徐小姐认为自己在收银台结账时,货物就已经被检查过一次了,出门时没有义务再向保安出示一遍所购买的商品和小票,超市强行复查小票的做法涉嫌侵犯了她的隐私权。

根据《合同法》的规定,消费者在收银台付费后就已完成商品交易,取得了商品的所有权。双方钱物当面已点清,超市无权再强行查验归属于消费者的商品和购物小票。通山县工商部门执法人员找到该超市负责人,指出超市强行在出口复查消费者购物小票的行为,侵犯消费者合法权益,侵犯了消费者的人格尊严。事后,超市经理给徐女士打电话致歉,并于当天超市关门后召开会议,取消复查购物小票这一举措。

基于此侵权行为并非是个别情况,通山县工商局消保分局劝谕了县城六家大中型超市停止强行对消费者“复查购物小票”的行为,维护消费者合法权益。

(黄兰芬/整理)

客户为根,服务为本! 您的10分
点赞是我不懈的追求!

——中国移动通信集团湖北有限公司咸宁分公司宣

“供优质之水,服诚信之务”是我们永恒主题,改善供水条件,提升服务水平,提高人民生活质量,服务咸宁经济建设是我们不变的追求和目标,让我们一起同心、同行!

——咸宁联合水务有限公司宣