

315
消费者权益日
CONSUMER RIGHTS
— DAY

2018年维权10大典型案例

上

案例1

10厘米的高度 解决群众交通大问题

2018年5月7日,崇阳县李先生投诉,他家孙子不到1.2米,公交司机要他买票,而在旅游景点都不要门票,为此,他投诉到崇阳县消委会。经查,崇阳县公汽公司对于儿童乘坐公交车的购票标准是根据《城市公共交通工具乘坐规则》(1993年12月20日建设部、公安部令第31号发布)第二条和第五条规

定身高110厘米(含110厘米)以上的儿童必须购票,每一名成年乘客可以免费携带一名身高不足110厘米的儿童乘坐车、船,超过一名的按超过人数购票。儿童集体乘坐车、船,应当按实际人数购票。凡乘坐城市公共交通工具、船的乘客,必须遵守本规则。崇阳县消委与公汽公司多次沟通,建议县公汽公司参照全

国公交、景点等公共行业购票标准,将儿童乘坐公汽身高一律调整为1.2米,县公汽公司接受了县县委的建议,2018年6月2日晚,公汽公司对68台纯电动公交车优惠票进行调整,儿童免费乘坐公交车身高进行调整设置成1.2米以下免票,身高1.2米至1.5米的儿童按照具体执行票价的50%售票。

案例2

观光小车自燃被毁 跨区维权获得赔偿

2018年8月23日,通城县隽水镇李某投诉:8月22日中午13时许,驾驶一辆观光小汽车,从隽水镇解放东路行驶至解放路状元广场门前路段时,小车冒出了火焰自燃,车内的一台价值1500元高档自动变频电焊机和价值350元手提磨光机及包内800元现金、身份证、驾驶证、银行卡都被烧毁,造成经济损失33650元。经通城县公

安消防大队和公安交警大队对火灾现场勘察,证实内燃观光车突然起火,但没找出起火点源。李某要求经销商或生产厂家赔偿所造成的经济损失。

通城县消委,立即成立调处专班。一方面及时联系经销商及生产厂家,另一方面赶往消防大队与公安交警大队调取相关材料,收集证据,组织双方进行调解。由于双方分歧很大,

第一轮调解搁浅。针对此情况,通城县启动湘鄂赣毗邻县(市、区)消费维权一体化协作平台,将相关投诉案件材料通过全国消费者协会投诉与咨询信息系统网络平台转发给湖北武穴市消委,在武穴市消委、武穴市花桥镇的协助下,2018年9月14日,消费者与厂方达成和解,由厂方一次性赔偿消费者李某经济损失1.7万元。

案例3

合同条款不清晰 结账差价引纠纷

2018年3月,嘉鱼县潘家湾镇某种植专业合作社约定收购陆溪镇18家农户种植的粳稻,双方口头约定按照1.27元/斤收购,11月粳稻入库243054斤,收购方却只汇款291462元(按1.25元/斤付款),还有17000元

的差价一直未结账,农户多次上门讨要未果,种植户代表杨先生向消费者委员会投诉,要求维护其合法权益。

投诉双方主要是针对粳稻价格的认定不一致产生纠纷。农户因为没有将收购方承诺的内容写进合同里,造

成了不必要的麻烦。了解了具体情况后,嘉鱼县潘家湾消委会工作人员耐心地与收购方进行沟通调解,宣讲诚信交易是潘家湾镇的金字招牌,企业也要尽到自己应有的社会责任,收购方最终答应结清余款17000元。

案例4

货物损坏久拖置 工商调解获赔偿

2018年1月15日,通城县12315投诉举报中心受理一起物流服务投诉。武汉某厨卫销售有限公司业务销售员韩某为答谢通城销售商,在武汉汉正街花2100元购买了一批电饭煲和锅赠送给通城葛某等四位销售商,于2017年12月21日通过湖北某物流有限公司从武汉汉正街寄送至其通城连锁店物流分公司。12月22日,代收货物的销售

商葛某在提货时发现货物全部被损坏,葛某当即电话告知了韩某,韩某当天赶往物流公司要求赔偿。但在近一个月内多次找到物流公司理论,却以损毁的货值不实为由一直拖延不予答复,请求工商部门维权。

经核实,此批商品是在运输途中被撞损坏的,反映的情况属实,工作人员通过QQ和电话与武汉物流总公司取得联系,并将损坏的电饭

煲和锅照片、物流清单等传给公司。3月2日上午,武汉物流总公司的李某和通城连锁店物流分公司的余某一同来到通城工商局与四位销售商客户一起组织调解。调解人员从宣传《消法》相关规定入手,讲明双方当事人的权利、义务和责任,最终武汉物流总公司同意全额赔偿因在运输途中造成的商品损坏的经济损失2100元。

案例5

健身房装修不能正常训练 工商维权获赔偿

2018年4月9日,嘉鱼县消委会茶庵分会接到朱女士等三位消费者投诉,要求健身房正常训练或者退卡。

朱女士、张女士、潘女士持有嘉鱼县某健身房的健身年卡,朱女士于2017年2月22日续费1699元,2018年6月份到期,近期该店正在装修,边装修边营业,装修异味大,导致健身环

境很差,私教课程没有教练上课,到店后没有课程安排可供训练。三人集体到该健身中心要求赔偿损失遭拒。

经查,消费者投诉的事实属实,工作人员当即与健身房工作人员沟通,效果甚微。后来通过对该健身房主要经营者的约谈,宣讲《消法》相关条款,根据《消法》第五十三条规

定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。经过多次上门调解,双方最后终于达成调解协议,健身房退还消费者每人424.75元。