

网购纠纷拖滞月余 消协协助一日解决

晨报讯(记者 赵玮)“我9月份在某知名网购网站上购买了一款丸美的3度保湿水,收到物品当日,发现不是正品,我就开始向卖家和网站的客服数次申请退货或退款。但一个多月过去了,事情仍没有得到解决。我抱着试试看的心情,向市消协的网上维权平台投诉,没想到当天就解决了。”日前,市民郭女士说。

据介绍,郭女士发现自己在网上买的丸美3度保湿水和她之前在美容院买的不一样。除了味道相似外,不仅外包装的字体和瓶身的玻璃不同,而且涂抹到脸上也不像在美容院买的湿润。郭女士认为自己买的不是正品,于是向卖家申请退货。然而卖家回复说:他们是网上销售,本身就是微利,价格也比专柜便宜,在产品质量没有问题的情况下,拒绝退货。

郭女士要求卖家拿出能证明其正品的进货发票,但卖家只能提供另外一个品牌化妆品的授权书,却无法展示其正规购货渠道的发票。郭女士认为这充分说明了保湿水是假货,在和卖家协商无效后,又申请网站客服退款,没想到事情一拖就是一个多月,期间郭女士和客服联系多次,都是让其耐心等待。

这件事让郭女士很窝火,偶然听朋友说市消协开通了“鹤壁红盾信息网”,专门网上受理消费者投诉,就抱着试试的态度于10月12日在网上留言投诉。当天郭女士就接到市消协的



电话,在详细了解事件经过后,消协的工作人员表示会上马联系卖家和网站客服,帮助郭女士维权。

当天下午5点左右,郭女士收到该网站客服的电话,说投诉申请已办理,钱款已退付到她的账户中。

交钱办卡后 商家消失

工商提醒:慎重对待预付
费卡



许燕琴 制图

晨报讯(记者 柯其其)“近期我们接到数起预付费投诉,在调查处理中,因为商家消失,找不到明确的被投诉对象,无法进行调解。在此提醒广大消费者,在办理预付费卡时一定要谨慎。”11月9日,淇滨工商分局浚大工商所工作人员说。

浚大工商所工作人员告诉记者,近期该所受理的服务类投诉案件中,相当一部分是预付费卡类消费纠纷。9月底,市民李女士来浚大工商所投诉,前不久她在新区一家美容院花费500元办理了一张美容卡,店主承诺可享受888元美容服务,且第一次服务免费。当时她感觉很划算,让她没想到的是,她只接受了10余次服务,那家美容院就关门了,老板也不知去向。吃了哑巴亏的李女士说,她当初办卡消费,纯粹是被其优惠所吸引,根本没料到老板会跑。

10月中旬,市民张女士到该所投诉,年初,她在一家洗衣店预存了300元钱办理了一张洗衣卡,店主承诺其洗衣可享受6折优惠,在她消费100多元时,发现该店关门了,店主再无消息。

以上投诉,都是因为店主不知去向,找不到明确的被投诉对象,工商人员无法进行调解。

浚大工商所提醒广大消费者,尽管大多预付卡有一定的价格优惠,但办理时需要消费者一次性存入大量现金,使用则需很长时间,建议消费者谨慎使用预付消费卡,在预付前尽量考察经营者的经济实力。对在大街上发放宣传单,进店免费体验的形式要谨慎,以免落入消费陷阱。必须进行预付费消费的尽量签订服务合同,了解经营者的基本信息,为以后维权提供保障。

免费祛痣误伤脸部 消协调解赔偿损失

近日,经江苏省江阴市消费者委员会徐霞客分会调解了一起消费纠纷,商家赔偿消费者医疗费等7000元。

前不久,方某到江阴市消委会徐霞客分会投诉称,去年她在一家美容店购买了一套护肤品,可享受该店的免费美容服务。不久前,在一次美容过程中,该店负责人表示可免费为其祛痣。由于操作不当,药水不慎滴在方某脸部,导致其脸部皮肤出现灼伤红肿。随后,该店负责人陪同方女士一起去医院就诊,当场预付了1000元,并承诺如果在一个月内没有恢复愿承担一切责任。此后方某没有恢复,与美容院交涉未果。

消委会人员进行了调查。消委会认为,方某是在美容店购买护肤品后才获得免费祛痣的服务,是赠与关系。根据《合同法》相关规定,免费祛痣服务造成了方某人身伤害,商家理应承担赔偿责任。经调解,除先期预付的1000元外,美容店再赔偿6000元给方某。

(据《中国消费者报》)

汽车喷漆遭毁容 工商帮忙讨公道



许燕琴 制图

晨报讯(记者 赵玮)本想给爱车喷漆美容,谁知事与愿违,美容不成却遭毁容,日前,家住淇县东环路天天花园的张女士遇到了这样一件烦心事。

10月15日,张女士来到位于淇县红旗路的某汽车维修中心给汽车喷漆部位进行重新喷漆。按约定的日期,10月22日张女士来到维修中心取车,但意想不到的,不仅喷漆的范围远远超出必要的面积,而且喷过的车面呈现凸凹不平的现象。喷漆没修好,反倒给车“毁了容”,张女士随即和维修中心的负责人进行了交涉,但双方各执一词,在多次交涉未果的情况下,张女士来到淇县工商局城镇工商所进行投诉。

淇县工商局城镇工商所受理案件后,立即派出工作人员进行调查。工作人员第一时间对受损汽车进行勘查、拍照,并两次召集双方当事人调查询问。了解事情原委后,工作人员在双方之间做了大量说服和调解工作,经过工作人员不懈努力,日前双方终于达成协议,由维修中心赔偿张女士维修费750元,双方对此结果均表示满意。

(线索提供:张素霞)

冒牌机油致车辆故障 工商调解经销商赔偿

近日,山东省沂水县工商机关成功调解了一起消费纠纷。

9月28日,马先生保养车辆时,从沂水县城北环路某经销商处购买了两桶潍柴动力专用机油。次日,马先生驾车营运过程中车辆发动机突然发生故障无法行驶,导致车上搭载的50多名游客滞留途中,无法按时到达旅游目的地。事后,经维修技术人员检测,导致车辆故障的原因是加了不合格的机油。马先生要求经销商赔偿,遭到拒绝。马先生向工商机关投诉。

受理申投后,工商人员立即展开调查,经销商提供不出所销售的潍柴动力专用机油厂家的资质证明和该批次产品的合格证明。经鉴定,该机油属冒牌产品。经调解,双方达成协议,经销商一次性赔偿马先生经济损失及误工费4万元。工商人员依法扣押了剩余的冒牌机油,并已对经销商立案查处。

(据《中国消费者报》)



保健器械宣称 “什么病都治”

日前,河北省沧州市工商局12315消费者申诉举报指挥中心根据消费者的举报,对一个保健器械健康讲座进行了调查,发现经销商存在虚假宣传行为。该中心为此提醒中老年消费者,谨慎参加此类健康讲座。

谢正军 制图

新洗衣机频出故障 工商帮忙最终调换

晨报讯(记者 柯其其 通讯员 王志芳)“新买的洗衣机用了不到一个月,就维修了两次,找经销商,他只是说修,但不肯调换,这样让人闹心的洗衣机我实在不愿意用了。”11月7日,市民李先生到山城工商分局红旗工商所投诉时说。

近日,李先生在山城区购买了一台某品牌家电下乡全自动洗衣机,售价850元。但使用没多久,洗衣机的水位控制就出现问题,达到标准水位后仍然不停的进水。李先生把洗衣机送到商家处维修,随后洗衣机又出现不脱水现象。由于该洗衣机使用不到1个月就维修了两次,这让李先生很闹心,他找到经销商要求换一台洗衣机。经销商以维修两次洗衣机不属于更换或退货范围为由不予更换。多次协商未果,李先生投诉到山城工商分局红旗工商所,希望工商部门帮助调解。

红旗工商所接到李先生投诉后,立即安排工作人员进行调查落实,发现李先生反映情况属实。按照《消法》关于“在保修期内修理两次不能正常使用的,经营者应当负责更换或者退货”的规定,李先生购买的这台洗衣机第二次维修后仍然不能够正常使用,经销商理应对李

先生退换货。经过工商人员的调解,经销商最终同意给李先生更换,让李先生在价格相当的家电下乡产品中任选一台洗衣机。至此,这起因洗衣机故障引起的消费纠纷画上了圆满的句号,李先生对此调解结果表示满意。



许燕琴 制图

挂面里有虫子 工商帮忙维权 气愤获赔

晨报讯(记者 陈海寅 通讯员 刘金明)“一袋挂面说起来事很小,但毕竟是入口的东西,也多亏工商人员帮忙,顺利为我解决了问题,让我获得了400元赔偿。”11月5日,家住淇滨区大河涧乡的杨先生对记者说。

杨先生告诉记者,10月30日中午,他下班后在大河涧乡一超市购买了某品牌挂面一袋,当他打开挂面准备做饭时,发现挂面有点发霉,里面还有一条死虫子。下午,杨先生来到超市进行交涉,要求超市按照以一赔十的规定进行赔偿。超市店主承认挂面存在问题,但他认为主要责任还在供货商,不应该由他赔偿。杨先生又与供货商联系,但是供货商说是超市的保管责任,应该由超市进行赔偿。

看到超市和供货商相互推诿,气愤的杨先生电话投诉到大河涧工商所,请求工商部门帮助协调。大河涧工商所执法人员接到投诉后,立刻找到该超市,并对情况进行了认真核实。在工商执法人员的调解下,供货商来到现场,查明问题挂面是出厂时密封不严造成的。供货商当即赔偿杨先生400元,同时也感谢杨先生帮助他们发现问题,并且表示一定将该问题反映给厂家,不再出现类似的情况。杨先生对此结果十分满意。

在此,工商人员提醒广大消费者,在购买食品时一定要注意商品质量,看看食品是否在保质期内,要购买大厂家的品牌食品,不要贪图便宜购买假冒伪劣产品。另外,一定要索要购物发票,以便维护自己的合法权益。