

315

维权

泰安市消费者协会
2021年投诉热点及消费提示

热点一:旅游住宿

【投诉事项】5月21日,刘先生及家人来泰安旅游,入住某商务酒店。因孩子年纪小在房间午睡,未能在23日中午12时退房,酒店服务人员告知刘先生按照每小时20元的钟点房进行收费。但于下午4时半左右刘先生退房时,因占用房间时间超过3小时(酒店规定超过3小时按照1天收费),酒店按照1天收取房费120元。刘先生对于房费收取不认可,认为提前告知酒店因孩子年幼午睡需要推迟退房时间,应按之前承诺超过一小时收取20元的房费为标准收取,要求酒店退60元房费。

【调解结果】市消费者协会联系酒店负责人了解情况后协调,最终酒店同意退还消费者房费40元。

【消费提示】《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条:经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。经消费者协会建议,酒店已在醒目位置公示,超过退房时间3小时之内按钟点房收费,超过3小时之外按1天收费。

热点二:商品退换货

【投诉事项】5月22日,王女士在新

开业的某广场商场里购买一件衣服,试穿后店员把吊牌摘除,王女士穿着新衣服离开。王女士于5月24日上午去商场调换衣服,店员以衣服没有吊牌影响二次销售为由不予更换。王女士强调吊牌不是自己摘除而是店员摘除,应该给自己调换,之后投诉到消费者协会。

【调解结果】由于王女士与商家各执一词,又没有证据证明自己的诉求,经过消费者协会调解,商家同意赠送王女士赠品,双方达成和解。

【消费提示】市消费者协会提醒商家和消费者:购买商品后如果要退换货,请尽量不要影响到二次销售;商家在没有证据证明消费者同意的情况下,不得擅自对商品采取影响退换货的行为;消费者维护消费权益要保留好发票、购物协议等相关证据。

热点三:电视(网络)购物

1.【投诉事项】6月7日,市消费者协会接到外地一位老先生的投诉,称其通过电视购物购买了一条泰安某公司生产销售的腰带,因为码数大小向厂家邮寄回产品更换码数的时候,因为快递投递产生了消费纠纷。

【调解结果】市消费者协会联系商家了解情况后协调,商家积极与老先生沟通,最后妥善解决。

【消费提示】市消费者协会提醒消费者:网上购物的实际经销商多在外地,消费者要关注网站所留联系方式,特别要

看有没有固定电话号码,以便售后服务和联络;收货时要注意查看售后服务承诺、有无发票公章,按属地管辖原则,已购商品出现纠纷,需由所在地有关部门进行处理;同时,要认真清点验收货物后再签收货单。

2.【投诉事项】10月29日,一位肢体残疾的老年消费者来到市消协。据了解,老人电视购物药品后,现场支付快递员到付费1100余元。使用后觉得效果不佳想要退货,退货无门来市消费者协会现场投诉。

【调解结果】市消费者协会连续4天联系辽宁、四川商家,11月2日下午,市消协专赴消费者家中现场调查。经市消协与所涉商家及快递公司反复调解,11月4日上午,三方共同签署投诉调解协议书。

【消费提示】《中华人民共和国消费者权益保护法》规定:消费者退货的商品应当完好。老年消费者已经使用了商品,并不符合退货规定。商家能够退款,体现了社会责任和担当。市消协提醒电视媒体,应当增强法治意识、责任意识,慎选合作对象,落实广告审核义务,切实对收视公众负责。发生消费纠纷时,电视台应提供广告主的联系方式,积极协助消费者维权;对于投诉较多的广告应及时停播并移转相关部门。老年消费者要正确认识和理性选购商品,在购买保健品或其他产品时,要查看对方的营业执照等相关手续,主动向商家索取购物小票、购物发票等购物凭证及商家销售时

的相关承诺和宣传资料,并妥善保管,养成良好的消费习惯。

3.【投诉事项】12月13日,市消协接到外地89岁姚女士的投诉电话,据了解,姚女士某天接到电话,对方称答题成功后免费赠送羊毛被,姚女士在话务员积极提示下答题成功。几天后,姚女士收到快递,并支付了2480元到付费。姚女士发现快递不仅有羊毛被,还有24盒羊奶粉、2盒羊乳钙。感觉上当受骗的姚女士想将快递退回,商家的电话却打不通了。姚女士投诉到泰安市消费者协会。

【调解结果】经过市消协多次努力联系到生产厂家负责人,同意姚女士把快递寄回,收到快递后把支付的2480元打到姚女士的银行卡上。

【消费提示】电话购物要警惕商家所说的“免费”“赠送”,快递送到家后又收取高额费用。货到付款的快递一定要开箱验货之后再决定要不要付款,有疑虑或对商品不满意要拒绝收货或及时联系商家要求退货。

热点四:家居定制

【投诉事项】6月8日,市消协接到倪先生电话投诉,称其于4月24日订购卫浴、梳妆台等家具,后发现家具不是自己选定的型号和款式,洗手盆台面大理石有裂纹,与商家联系后,商家表明可以赔偿500元,倪先生不同意,打电话投诉到消费者协会。

热点五:装饰装修

【投诉事项】9月10日,郑女士来到市消费者协会投诉某防水公司,她家阳台由该公司做了防水后重新刷了墙面,下雨之后出现返渗现象,电话联系该公司约定上门维修后一直没来,再打电话联系不上。

【调解结果】经消费者协会多次拨打电话沟通调解,防水公司上门为郑女士的阳台防水做了维修,双方和解。

【消费提示】《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定,经营者提供的装饰装修服务,消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵、发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。市消费者协会建议:家装消费者应尽量选择品牌大、实力强的企业,后期服务才能得到保证。

市消费者协会
开设法律云课堂 为消费维权支招

本报3月16日讯(最泰安全媒体记者 李松)收货人签收商品后退货遇难题、“神医”们集体违背“祖训”却治不好病、玩密室逃脱摔骨折责任如何界定……消费者维权的离奇经历层出不穷,怎样正确维护自己的合法权益亟须得到专业性指导。3月15日是国际消费者权益日,市消费者协会联合山东泰山蓝天律师事务所举办了“泰山蓝天法律云课堂——消费者权益保护专题直播”,为消费者解答了相关问题。

15日上午10时直播开始,山东泰

山蓝天律师事务所律师高鹏主讲,他以“维护消费者权益、共促消费公平”为主题,介绍了维护消费者合法权益的法律和途径,针对近期引起社会关注的维权案例作了讲解。

“假如你通过网络购买了一部价值3000元的手机,在快递运输途中丢失了,出现这种情况是可以起诉的。但是,快递公司赔付的标准视具体情况大有不同。”高鹏在直播中说。根据《中华人民共和国邮政法》的相关规定,保价的给据邮件丢失或全部损毁的,按照保价额赔偿;部分损毁或者内

件短少的,按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。未保价的给据邮件丢失、损毁或内件短少的,按照实际损失赔偿,但最高赔偿额不超过所收取资费的3倍。“我建议大家在购买贵重物品时跟寄件人明确沟通好,对邮件进行保价,并提前了解快递企业的赔偿标准,为后期维权减少麻烦。”高鹏说。

“近几年,社会上出现了很多‘神医’,号称药到病除,还有人吆喝说兼职工作一小时能赚几千块钱。这样的‘智商税’大家一定得提高警惕,理性

消费,别掉进消费陷阱。”直播中,高鹏还就虚假广告、避免消费投资陷阱、商家活动的最终解释权等专门作了提醒。“维权方式只有一种,那就是依法维权。在法律框架之外的一切维权行为都是不可取的。”高鹏介绍,解决消费纠纷的途径主要有5种:与经营者协商和解、请求消协或其他调解组织调解、向有关行政部门投诉、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁、向人民法院提起诉讼。他说:“消费者既要用法律维护好自己的合法权益,也要留意维权行为的尺度。”

中消协确定的2022年消费维权年主题为“共促消费公平”。据市消费者协会相关负责人解读,公平是实现消费者法定权益的价值基础,共促消费公平就是要强化底线思维,加强监督规制,促进各类消费业态、模式规范发展,保障全体消费者享有平等的消费权利,摆脱过度差异化和歧视等带来的消费不公,实现更深层次的消费公平。“市消协将全力做好消费者维权工作,与广大消费者、经营者一起,推动消费公平取得更具实效的进展。”市消费者协会相关负责人说。

办震慑违法铁案 树执法为民品牌

市市场监管局深入推进民生领域案件查办“铁拳”行动 维护消费者合法权益

市场监管在行动

本报3月16日讯(最泰安全媒体记者 刘明荟 通讯员 任豪豪)2021年,泰安市市场监管局认真贯彻落实上级局决策部署,高起点定位、高效率执行、高质量实施,狠抓案件查办,树好执法为民品牌。在全省市

场监管系统执法稽查工作暨2022民生领域案件查办“铁拳”行动部署视频会议上作了典型发言。

聚焦重点,打好攻坚战。坚持将执法办案作为“一把手”工程,先后召开动员会、推进会、调度会、座谈会等6次会议谋划部署,深入基层一线开展3轮巡回督导,聚力“办民意最盼的案件、办危害最重的案件、办风险最大的案件”。

拧紧链条,打好阵地战。牢固树立主业主业意识、链条意识,构建“两横两纵”体系,用好投诉举报平台,开展行刑衔接、政企联合双向交流协作,实施交叉互查、抽检快检两项行动,拓宽线索供应链;围绕案件线索,上查源头、下追去向,延伸违法打击链;抓实“爱心工程”、抓好“平安工程”、抓细“民心工程”,提升品牌价值链。

强化支撑,打好保卫战。围绕“规范、提升”两大课题,坚持机制赋能、激励赋能、信息赋能,强化能力建设,推动执法工作持续健康发展。

下一步,市市场监管局将始终坚持以人民为中心,认真履职尽责、积极担当作为,严厉查处市场监管领域的各类违法行为,真正让监管“长出牙齿”,不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。