

青海发布消费维权十大典型案例

为大力提振消费信心,构建新发展格局,有效防范化解重大风险,推动经济社会高质量发展,省消费者协会紧扣“提振消费信心”消费维权年主题,在开展2023年“3·15”国际消费者权益日宣传服务活动之际,联合省人民检察院、省市场监管局等相关单位共同发布2022年度消费者权益保护典型案例,旨在通过宣传司法、行政、行业等领域保护消费者合法权益典型案例,强化消费宣传教育力度,引导经营者合法经营、消费者依法维权,共同营造安全放心和谐的消费环境。

案例一:40元核酸检测费退回

【案情简介】2022年2月,消费者韩先生向省消费者协会投诉,称其2022年1月14日去医院检测核酸,通过线上进行了预约并支付了40元的核酸检测费。后再次咨询后得知,10元的核酸检测12小时后可以拿到检测报告,随即又支付了10元的费用。支付后,想要申请退还40元,但是线上无法成功操作退款。协商无果后,投诉至省消协。

【处理结果】经调解,经营者向消费者解释平台退款流程及规则,并积极帮助消费者完成线上退款事宜。

案例二:退还二手车部分首付款

【案情简介】2022年7月,消费者马先生向省消费者协会投诉,称其2022年7月6日在海西州某汽车服务有限公司购买一辆二手车,向经营者支付了首付款1.2万元,剩余款项通过车贷分期支付。由于经营者核算的每期还贷金额与银行核算的差别较大,超出支付能力,马先生要求停止交易,并与经营者协商退回首付款,经营者拒不退还。协商无果后,马先生投诉至省消协。

【处理结果】省消协联合海西州消协共同组织调解,最终经营者向消费者退还部分首付款8500元。

案例三:清退104.5万元燃气热水器费用

【案情简介】2022年4月,省市场监管局接到消费者投诉,称某房地产公司在向购房客户交房时未经消费者同意强制安装燃气热水器,并要求缴纳费用5500元。

【处理结果】经查,该房地产公司共向190户购房客户强制收取燃气热水器费用104.5万元,依据《侵害消费者权益行为处罚规定》,省市场监管局对其下达了《责令整改通知书》,责令其所收104.5万元全部退还消费者,并将未经消费者同意强制安装的燃气热水器拆除,该公司立即进行了整改,对所收费用全部清退。

案例四:销售假冒注册商标白酒

【案情简介】2016年至2020年间,个体从业人员侯某、管某等7人,在未取得注册商标所有人授权许可的情况下,在甘肃、江苏、安徽等地将从事作坊低价购买的散装白酒,灌入回收的多种知名品牌的酒瓶,低价销售给假酒批发商林某、褚某。西宁市城西区、城北区33名烟酒超市经营者从林某、褚某处以正品20%左右的价格批量购买假酒后,隐瞒事实真相,按正品知名品牌的白酒销售价格销售,销售金额高达3000万元。案发后,警方查处制假售假窝点37处,查获假冒品牌白酒3.49万瓶,半成品25吨。

【处理结果】2021年5月,西宁市检察院依法对该系列案提起公诉,28名被告人均以销售假冒注册商标的商品罪判处一年至四年不等的有期徒刑,并处18万元至300万元罚金,同时承担销售金额一倍至三倍的惩罚性赔偿金,共计缴纳惩罚性赔偿金4215万元和司法鉴定、仓储保管等费用57万元。

案例五:电子秤称重不准确

【案情简介】2021年8月25日,海北州门源县检察院发现浩门镇电厂路某平价鲜果蔬菜批发部所使用的30kg电子秤使用多年未进行强制检定,存在所称实物与电子秤显示的重量数不一致的问题。后组织开展电子计价秤使用情况专项检查活动,发现部分大型超市存在多台电子计价秤未按时进行检定的问题。

【处理结果】门源县相关行政主管部门依法销毁了不合格电子计价秤,注销了某平价鲜果蔬菜批发部营业执照,对全县超市使用

电子计价秤的情况开展全面普查。

案例六:美容消费“猫腻”多

【案情简介】2022年6月7日,消费者李女士到格尔木市消费者协会投诉,称她于2021年10月底,在格尔木某美容院充值3000元办理了会员,后因美容过敏,李女士多次与商家协商退费,但商家不理不睬。

【处理结果】经过调解,经营者与消费者达成一致意见,美容院经营者为消费者扣除已消费的费用,为李女士退费1700元。

案例七:查处假冒商标专用权

【案情简介】2021年10月,当事人先后从甘肃兰州购进399双货值金额7529.00元商标标识为“NIKE”“Adidas”的鞋子在其店内进行销售。

【处理结果】大通县市场监管局执法人员检查发现,商品涉嫌侵犯“NIKE”“Adidas”注册商标专用权,当场查获。经鉴定,上述商品为侵权商品,违法经营额(查获货值金额+销售额)8256.9元。调查中,当事人不能提供供货商姓名、店铺名称、联系方式及合法的进货票据和产品检验报告书,大通县市场监管局

认定侵权行为成立。

案例八:理财产品收益引发纠纷

【案情简介】王先生通过手机银行购买了10万元的理财产品,购买前曾在该银行某支行现场询问,大堂经理推荐购买该理财产品,并告知该理财产品是低风险,后王先生发现本金已亏损近700元。王先生要求银行返还亏损本金无果,遂向12363热线进行投诉。

【处理结果】经调查,王先生前往该银行网点咨询理财业务时,理财经理推荐的产品是“G理财产品”,并有详细具体的风险提示,而王先生自行购买产品为该银行“Z理财产品”,并非理财经理推荐,且购买时银行工作人员告知其手机银行购买时会进行风险提示,并对近期市场波动情况进行了讲解。

案例九:物业公司不执行政府指导价、政府定价

【案情简介】格尔木市某小区物业对小区属于居民合表用户公示的收费标准与开具的收费收据不一致,被举报至格尔木市市场监管局。

【处理结果】经调查,该物业公司收取小

区合表居民水费、电费的行为构成未执行政府指导价、政府定价的价格违法行为。根据《价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》的规定,属地市场监管部门依法作出没收违法所得5239.89元,并处罚款5000元的行政处罚。

案例十:保险理赔引发纠纷

【案情简介】2021年8月黄某为其配偶贺某在某保险公司投保了一份人身意外伤害保险,保险期限到2024年终止。2022年6月25日,贺某因交通事故不幸身亡。事后,黄某向保险公司申请理赔,保险公司按照合同约定第5(6)条,给予理赔金10万元,而家属黄某认为理赔不合理。于是,黄某起诉保险公司至人民法院,要求保险公司按照保险合同第5(3)条,予以赔付金75万元。

【处理结果】经人民法院审理查明,保险条款中明确载明驾驶或乘坐包含驾驶员座位在内最多不超过9个座位,而贺某身故所乘坐的交通事故车辆不符合保险条款约定的驾乘车意外伤害事故保险责任范围,驳回黄某诉讼请求。

(记者 小蕊)

外卖点餐遇到问题咋维权?

“包子吃出蓝色塑料”“餐品与实物不符”“饭菜里出现头发”“菜品洒漏严重”……伴随网络经济高速发展,这些看似不起眼的小问题,却成为不少市民外卖点餐的烦恼。连日来,3·15晚报维权联盟热线电话响个不停,不少市民致电咨询,如果在外卖点餐中遇到消费纠纷,该如何保护自己的合法权益?投诉是否管用呢?对此,晚报维权联盟记者第一时间连线相关部门,为市民维权支招。

【市民咨询】

外卖点餐,遇到问题咋维权?

近日,市民小李在外卖平台点了一份包子,包子吃到一半时,看到肉馅中竟夹着一小块蓝色塑料。“当时觉得既气愤又恶心,不知道该咋办,只是用手机拍照给了商家差评,也没有得到商家的明确答复,最后只能不了了之。”小李说。

由于工作忙,基本每天都点外卖的田先生也遇到了不少同样的问题。“饭菜里吃出头发的、餐品不新鲜、餐品洒漏等问题十分常见,有时会忽略不管,实在看不下去会给中差评,不少商家还会打电话要求修改评价。外卖点餐,作为消费者的我们该如何维权呢?”田先生问道。

采访中,记者发现,不少市民在外卖点餐中,基本上都曾遇到各种各样的问题,但

却鲜少有人会为此去投诉维权。他们表示,不知道维权渠道,担心流程麻烦。

【部门解答】

保存证据,拨打投诉电话即可

城西区市场监督管理局相关工作人员表示,消费者遇到外卖有异物,或菜品腐烂变质等问题时,可以先找商家协商,同时保存照片证据,在与商家协商无效的情况下,拨打12315或12345投诉电话。投诉时,消费者要说明事实和缘由,注意明确被投诉人和投诉请求。

市场监管部门核实投诉内容属实后,将依据《中华人民共和国食品安全法》第124条规定,对使用超过保质期的食品原料、食品添加剂生产食品,生产经营超范围、超限量使用食品添加剂生产食品,生产经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂等食品生产经营者,没收违法所得和违法生产经营的食品、食品添加剂,并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品;违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足1万元的,并处5万元以上10万元以下罚款;货值金额1万元以上的,并处货值金额10倍以上20倍以下罚款;情节严重的,吊销许可证。

食品安全事关人人、人人有责。广大市民若在外卖点餐中遇到问题,应当切实维护合法权益,与监管部门一起,形成社会共治的合力,齐心协力解决外卖点餐的一个个小问题,让每个人都从中受益。(记者 樊娅楠)



国网西宁供电公司

“八进八讲”让党的二十大精神在基层落地开花

“在党的二十大报告全文中,有一个热词,反复出现了百余次,那就是‘人民’。作为金牌共产党员服务队要在守初心中做先锋、在担使命中树旗帜……”3月10日,国网西宁供电公司组织国网青海电力三江源(西宁电靓夏都)共产党员服务队走进西关大街街道北气象巷社区,为该社区党员宣讲党的二十大精神,推动党的二十大精神入基层、润人心。

活动室内,宣讲员通过吹响思想“主题曲”、唱响学习“进行曲”、合唱学习“交响曲”、传唱践行“同心曲”四个方面,用丰富的史料、感人的故事深入浅出地向在场党员解读党的二十大精神主题、重大意义等,用人民群众听得懂、听得进的话语,让党的政策理论“飞入寻常百姓家”。

宣讲中,宣讲员还结合供电公司工作实际,将助力乡村振兴、优化营商环境等内容融入宣讲内容。大屏幕上播放的一幕幕恶劣环境下电力抢修的画面,一张张电亮黑楼道的照片,感动着在场所有党员。“原本我们只邀请了社区30名党员,哪知

闻讯而来了72名党员,大家都在以实际行动将党的二十大精神入脑入心。”该社区党务工作者马婷在聆听完宣讲后有感而发。

党的二十大胜利闭幕后,依托新时代文明实践中心,国网西宁供电公司把学习好、宣传好、贯彻好党的二十大精神,作为当前和今后一个时期首要的政治任务,以党委会第一议题、党委理论中心组专题学习等方式,及时将党的二十大精神传达、学习到位。与此同时,该公司还积极组织党员干部、劳模代表等,进社区、进村镇、进学校等开展党的二十大精神“八进八讲”宣讲活动,同时帮助群众解决实际困难,当好宣传贯彻党的二十大精神“小喇叭”和为民服务的“先行官”。

接下来,国网西宁供电公司将继续用党的二十大精神统一思想、统一意志、统一行动,切实把党的二十大精神学习好、宣传好、贯彻好,真正将党的二十大精神学进去、讲出来、干精彩,推动党的二十大精神成为推动该公司高质量发展的强大思想武器和行动指南。(杨硕 张成楠)

“现在市面上培训机构繁多,有的培训机构还承诺考试不通过可以全额退费,他们的承诺可信吗?该怎样选择培训机构?”市民宋女士拨打3·15晚报维权联盟电话咨询。记者第一时间联系市场监管部门,给出权威解答。

考试不通过可退费,可信吗?

带着宋女士的问题,记者来到城西区市场监督管理局,工作人员向记者说起曾经他们处理过的一起投诉。

2021年8月底,王女士在城西区世博大厦某医学培训机构报名参加学习,入学时,学校承诺,若考试不通过,学校会退费。于是,王女士缴纳了1万元学费后在该培训机构学习。当年9月份,

考不过包退费?

承诺容易退费难

她参加考试且未通过,截至2022年12月9日,该培训机构一直未退费,随后,王女士向市场监管部门进行了投诉。接到王女士的投诉后,城西区市场监督管理局执法人员前往培训机构进行调查。经调查,消费者的投诉符合事实。

最终,执法人员根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》相关规定,依法对该培训机构侵害消费者合法权益的违法行为进行调查处理,责令该培训机构限期向消费者退费,最终经营者于2022年12月16日为消费者退费1万元。王女士对此次维权表示认同。

选择培训机构,该注意什么?

近年来,多数针对培训机构的投诉,都与“退费难”有关。不少培训机构往往以“考试未通过全额退款”的噱头吸引消费者报名。可消费者退费时才发觉,往往是交钱容易退费难。城西区市场监督管理局提醒广大消费者,在选择培训机构时,一定要签订书面合同,签订合同时明确双方权利和义务,仔细看清合同条款,避免产生纠纷。若与培训机构发生纠纷,可按合同约定进行维权。同时,一定要选择正规的培训机构,要对其办学资质、成立时间及口碑进行考察。

多年来,西宁晚报持续关注消费者权益,报道了多例发生在我们身边的消费维权事件,帮助消费者解决了众多维权难题,受到社会各界的广泛好评。今年,晚报继续发力,了解社情民意,关注群众的“急难愁盼”,同市场监管部门、广大消费者一起共促消费公平,共同营造安全放心的消费环境。电话:0971-8230540、18609719583。(记者 师晓琼)

