

我市发布消费维权五大典型案例

本报讯(记者 一丁)3月11日,西宁市市场监督管理局、西宁市消费者协会共同发布2023年度消费维权五大典型案例,以此充分发挥警示教育、示范提醒重要作用,为全市建立良好的市场秩序、健康的消费环境推波助澜。

过去一年,全市各级市场监管部门重拳出击,持续深入开展民生案件查办“铁拳”行动,有力查处了一批关乎消费者权益的违法违规行,着力营造了公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。全市市场监管系统共受理、调解投诉举报26924件,占全省投诉量的65%,为消费者挽回经济损失398万元,本次发布的典型案例代表意义强、贴近百姓生活、具有较强的指导性和警示性。

典型案例一:医疗器械是“三无”医美安全存隐患

【案情简介】西宁市市场监督管理局对西宁某美容医院有限公司进行监督检查时发现,该美容医院涉嫌使用无中文标识、无合格证明文件、无法说明进货来源的医疗器械及过期药品,执法人员对该美容医院有限公司进行了立案调查。

【处理结果】经调查,该美容医院的行为违反了《医疗器械监督管理条例》《中华人民共和国药品管理法》。执法人员依法对该医院作出没收无中文标识、无合格证明文件且无法说明进货来源的医疗器械及过期药品并罚款的行政处罚。

【案例点评】提醒消费者,谨慎选择医疗美容,确需进行医疗美容的,建议选择正规的医疗机构,自觉抵制非法医美活动,当自身权益受到损害时,请及时依法维权。

典型案例二:肉干菌落超标 依法查处保安全

【案情简介】西宁市市场监管局对青海某食品有限公司生产的某批次牦牛肉干进行检验检测时发现,该批次牛肉干菌落总数项目不符合《食品安全国家标准熟肉制品》要求,属不合格食品,执法人员对该食品有限公司进行了立案调查。

【处理结果】该公司生产销售不符合食品安全标准牛肉干的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》。执法人员对该公司作出了改正违法行为并没收违法所得和罚款的行政处罚。

【案例点评】全市食品生产企业要严格依照国家标准做好食品生产加工,建立完善的标准自检措施,加强对杀菌车间员工的培训,增强各岗位责任意识,严格把控各个生产环节,严格按照标准要求生产,为广大消费者提供安全放心的食品。

典型案例三:电梯检验不合格 存在隐患被查处

【案情简介】西宁市市场监管局在全市特种设备重大事故隐患专项排查整治工作中发现,城北区某小区使用检验不合格的电梯,存在安全隐患,对涉嫌使用不合格电梯的行为市场监管部门进行了立案调查。

【处理结果】该小区物业公司行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》,执法人员责令该小区物业公司停止使用未复检合格的电梯并作出罚款的行政处罚。

【案例点评】特种设备使用单位要提高安全意识,保障业主的安全乘梯。

典型案例四:“订金、定金”要分清 避免纠纷惹争议

【案情简介】城北区消费者协会接消费者投诉称,在西宁市某家具市场定制了两张床,交付订金3600元整,1小时后消费者由于个人原因不想要了,找商家退订金,商家不予退款,双方产生争议,请求给予解决。

【处理结果】接诉后工作人员及时进行沟通协调,通过协调双方达成一致,商家同意退还消费者订金3600元。

【案例点评】“定金”与“订金”虽一字之差,但它们之间法律含义却截然不同。“订金”只是单方行为,一般情况下视为交付的预付款,不具有与“定金”相同的担保性质,不管是哪一方原因造成合同不能履行,给付“订金”一方都可以主张全额返还。

典型案例五:电话套餐不合理 消协调解获退款

【案情简介】消费者投诉某通信运营商扣除其已停用解除合约的网络业务服务套餐费及“彩铃音费”等服务费,要求退还多收费用,双方产生争议,请求消费者协会协调解决。

【处理结果】市消费者协会进行了调查了解,消费者反映情况属实。组织经营者、消费者进行现场调解,双方达成协议,该通信运营商退还多收取的相关费用,消费者表示满意。

【案例点评】通信运营商应规范经营行为,确保消费者合法权益。提醒消费者:应保留好协议等相关依据,遇到侵权可向运营商主张权利,也可向有关部门投诉举报。

校外培训机构收费方式等有待规范

本报讯(记者 小蕊)3月12日,省消协发布校外培训机构规范经营及消费者满意度调查报告。调查显示,消费者整体满意度为68.51分。培训机构收费方式、师资等方面有待进一步规范。

本次调查从全省范围抽取4个市州13个县区的校外培训机构开展规范经营及消费者满意度测评。调查围绕服务质量(家长)、教学质量(学生)、机构规范经营(家长)、培训与安全管理(学生)、合规义务、消费维权6个方面开展。

调查显示,有55.22%的消费者认为校外培训机构收费方式不合理,费用跨度周期较长;有27.61%的家长曾经遇到过校外培训机构突然关停的情况;此外,

53.31%的家长对于校外培训机构是否为孩子购买人身安全险表示不清楚,说明家长对此项目关注度较低,大部分家长认为人身安全险学校已经购买了没有必要重复购买。本次调查中发现,校外培训机构师资力量不足是一个普遍存在的问题。高质量的教师难以招聘到、教师队伍不稳定,导致师资队伍的能力参差不齐,部分机构存在公示的教师与实际授课教师不符、课程中间随意更换教师、教师资格能力要求不统一、教师资质不明确、部分机构教师的资质和教学经验缺乏透明度等现象。

此外,消费者维权意识有待提高。有41.03%的孩子在培训前未签订相关培

训合同,一方面说明家长维权意识不足,另一方面说明培训机构规范经营意识有待加强;遇到消费纠纷时,高达35.48%的消费者不知如何处理或无维权意愿,19.67%的消费者选择自行协调解决,10.32%的选择行政主管部门投诉,9.71%的消费者选择找消协投诉。

省消协提醒消费者,在消费过程中要注意保存好合同、发票等相关材料,一旦发生消费纠纷(退费难、退费不及时等),首先与商家进行协商,协商无果可向行政主管部门、消协组织进行投诉寻求帮助,必要时可以到法院提起诉讼,通过法律途径来切实保护自己的权益。



破冰救援,他们为两个孩子砸开生命线

一场救援在湟水国家湿地公园的人工湖展开,一名九岁左右的男孩和一名四岁左右的女孩掉进距离岸边10多米、水深达2米的冰湖中……

“9日19时5分,我们接到了报警。”城西区消防救援大队消防员马绍平向记者介绍道,接到报警后,城西区消防救援大队2车8人紧急赶赴现场。

“两个孩子距离岸边有10多米,处在湖中央,其中一个年龄小的体力严重透支,情况非常危险。”一位在现场的群众向记者描述道,但是周围的群众不敢盲目下湖,大家都焦急地等待着。

城西区消防救援大队到达现场后,消防救援队员在最短的时间内根据人工湖的结构,两个孩子被困水域进行布置,决定从两个孩子身后破冰。

按照救援部署消防员马绍平和李晨阳从两个孩子的身后下水,另外两名救援人员在岸边紧握安全绳随时做好救援

准备。随着破冰的进行,两人距离孩子越来越近,但是湖水也越来越深。记者了解到,破冰救援对于马邵平和李晨阳都是第一次,水的浮力、寒冷的冰水,加上水越来越深,两人砸冰救援的难度不断加大。记者从群众拍摄的视频中看到,破冰进行到一半的时候,马绍平和李晨阳换了位,破冰工作继续进行。

如果是正常水域没有冰面的阻挡,两名专业消防员会在最短的时间将两个孩子救起,但是距离岸边10多米的冰面水域,他们只有把冰面全部破除后,才能到达孩子身边。

一场艰难的救援任务顺利完成了,但是这场救援除了感动外,还给全省中小學生及家長提了个醒,春天的脚步越来越近了,湖水、河水看似是厚厚的冰层,其实暗藏危机,一定不要让孩子到这些地方玩耍,以免发生不该发生的悲惨事故。(记者 金华山)

网红存钱罐“只进不出”
消防硬核破拆

本报讯(记者 悠然)近日,西宁一女子带着铁制盒子,来到城中区消防救援大队寻求帮助。该女子称自己尝试了多种办法,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

消防救援人员观察后发现,该网红存钱罐为整体密封的正方体,是不锈钢材质,罐体上只留有一条细缝用以将钱投入,也无法打开这个网红存钱罐,无奈来到消防队,希望消防救援人员能帮助取出罐内的7万元钱。

晚报3·15 特别活动
“你点题我采访”

联系电话:18609719583、
15919630733、0971-8230541