

信阳市消费者协会 通报多起消费领域投诉案例



▶3月14日,信阳市市场监督管理局召开“3·15”消费维权发布会。该局孙云宏局长向社会通报了市场监督管理局组建以来,在机构改革、业务办理及2019年中心工作安排等方面的情况。曹斌、杨明银、张玉红3位副局长,分别发布了相关消费投诉案例,并就有关消防热点问题现场接受记者提问。
▶东方今报·猛犸新闻记者从发布会获得了预付消费、装修纠纷、商品质量不过关等热点问题的投诉案例。 □东方今报·猛犸新闻记者 张亮 章继军/文图

预付消费遇难题 消协调解获解决

据通报,明港大世界消费者吴某于2018年2月在该区某干洗店办理了会员卡,充值500元,用于在该干洗店洗衣服时使用。2018年4月20日,其到该店洗衣时,被店主告知店铺已转让,所持有的卡已不能用了。消费者不认同现店主说法,现在干洗店虽然换了店主,但其店名仍然是原干洗店店名,故现店主仍然应该承担原有店主的责任。

接到投诉后,经明港消协工作人员核实,消费者投诉属实,该干洗店已换店主,其所充值的会员卡已不能在干洗店使用。现任店主没有转让协议,新店主仍然使用的是原来的营业执照,并且店名依然是原干洗店名。鉴于此,积极向经营者宣传讲解《消费者权益保护法》、《合同法》和《民法通则》等法律法规,指出依照《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。”现任店主应该承担原店主的一切责任义务。经协调达成调解协议,新店主同意继续履行原店主的责任,消费者在其店内所办的会员卡仍然有效,可继续使用。

吊顶订后要取消 商家拒绝退货款

2018年3月13日,信阳潢川消费者丁某林到潢川县消协投诉,称于2017年12月26日与某品牌地板潢川店(以下简称“经营者”)签订了安装集成吊顶的服务清单,并交3000元定金。待经营者拿出装修方案后,消费者又预交了40000元货款(装修总计53000元)。经营者随后就向厂家发出生产通知(装修材料需向外地厂家订)。但在交完货款后的四

五天之后消费者在微信中告知经营者不想要吊顶了,因为感觉打吊顶后屋子显得有点矮,空间变小。经营者告知货已经到了,退不了货。经潢川县消协调查:经营者的经营场所位于黄国路黄国新城A8号楼门面房。店内证照齐全,负责人叫方某。经营范围是建材零售。听取了店方的陈述,了解到双方已经有和解意愿。3月19日经检队将双方当事人请

到经检队分别做了询问笔录,固定相关事实。在征得双方同意后,在县消协工作人员调解、监督、主持下,双方签订《消费争议调解协议书》。双方继续履行原来签订的集成吊顶装修协议,由经营者在保证质量和装修风格不变的前提下给予消费者3000元优惠。消费者待装修完工验收后剩余7000元全部交付。经营者已于2018年3月17日进场施工。

商品打折 质量“不打折”

2018年3月2日,罗山县消费者闵女士向罗山县消费者协会投诉,称2018年2月16日在某品牌服装店购买了该品牌女装1件,原价889元,成交价622元(7折)。2018年2月27日因为新衣服的缘故准备清洗,将浸泡在水中的衣服提起时,衣服正面从中部直接裂开超

过20厘米。闵女士认为是衣服存在质量问题,于是找商家要求退款,商家表示打折商品不适用“三包”规定,不同意退款,坚持说“该衣服是我们店里的打折商品,不适用三包规定”。消协工作人员接到投诉后,及时向经营者了解情况。经查证,闵女士所投诉

情况基本属实,消协工作人员要求商家合法经营,文明经商,并向经营者和消费者宣传了《消费者权益保护法》的相关知识,使双方充分认识到自己应该承担的责任和享有的权利,最后双方达成一致协议,商家同意消费者可在店内任意调换同等价位的新衣服,价格多退少补。

“三包”期内故障频 消协调解换新车

2018年1月中旬,消费者王先生在光山县某汽贸公司以218000元的价格购买了一辆别克-昂科威汽车,行驶3000公里后,该车突然出现刹车故障、方向盘抱死、变速箱噪音增大的问题,王先生向某汽贸公司告知车辆故障后,某汽贸公司对该车进行了维修。可是2月20日,王先生的车辆又出现了同样的问题,再次找某汽贸公司协商未果,于是来到光山县消费者协会进行投诉。

经过光山县消费者协会调查、了解,双方认

定事实清楚、证据确凿后达成协议:由某汽贸公司为王先生更换变速箱和总成,并赠送两次汽车保养。3月5日,王先生又进行投诉,原因是某汽贸公司为其更换了变速箱和总成后仍然出现之前的问题,这次他坚决要求退车。最终在光山县消费者协会调下,某汽贸公司同意收回王先生的车辆返厂,由于王先生在使用该车过程中车身有擦刮,扣除擦伤损失费12000元,剩余的206000元车款由消费者自行在该汽贸公司选购其他品牌的汽车。

一起电梯故障引起的投诉

2018年6月起,赵先生所居住的河南省息县钰龙凯旋城,电梯经常出现故障,导致电梯无法正常使用,给小区居民生活带来极大不便。赵先生同小区其他居民多次到该小区物业信阳晋和物业服务有限公司反映情况,但问题一直没有得到解决。2018年9月3日,赵先生到河南省信阳市息县消费者协会投诉,请求维权。

接到投诉后,息县消费者协会根据赵先生提供的投诉材料,立即前往该小区晋和物业了解情况,经查,情况基本属实;赵先生及该小区住户表

示满意。得知,该物业公司涉嫌无照经营。因该物业公司涉嫌无照经营,息县消费者协会一边积极同晋和物业协商,一边向息县工商质监局执法人员说明情况。2018年10月12日,在息县消费者协会、息县工商质监局和晋和物业公司以及小区开发商等几方的多次努力下,晋和物业公司委托专业电梯维修公司派专业人员来到该小区,对该小区电梯进行全面排查,排除故障,认真检修,争取最快时间修好电梯。两个星期后,该小区电梯恢复正常,安全运行,赵先生及该小区住户表示满意。

装修合同未注明 消协出面化纠纷

罗山消费者邓先生于2018年6月与一家装修设计公司签订一份房屋装修合同,合同金额47000元,设计费1500元,共计48500元,并在合同签订时给付了合同金额的60%工程款和设计费,计29100元。合同内容包括改水电及木工、瓦工等装修基础的各项费用,但是合同里没有说明工程及预算明细。等到实际装修时设计师告知消费者,厨房、卫生间吊顶,卧室石膏板吊顶及铺地沙子的装

运入户等费用不包含在合同金额里,需另外支付。消费者认为不合理,要求装饰公司退还预付款并终止合同履行。罗山县消协受理投诉后,积极与经营者和消费者进行沟通调解,解答相关合同法、消法关于预付款消费及国家装饰装修行业标准等相关条款,使得纠纷得到了化解,经过3次电话调解经营者退还了消费者预付款29100元,并按照消费者意愿终止了合同履行。