



鸿仁堂
DNY HUNG REN TANG
HOSPITAL

鸿仁堂中医馆成立于2009年,是云南省知名的中医连锁医疗机构,传承我国古代的中医文化,对病人一视同仁,用“博爱”精神,为病人排忧解难,践行“用心服务、追求卓越、创优价廉、回馈社会”的经营理念,保一方百姓健康!

鸿仁堂中医馆总馆: 呈贡区双龙路44号, 联系电话: 0871-67479977

鸿仁堂中医馆老馆: 呈贡区老城龙城街3号鸿仁堂大药房二楼, 联系电话: 0871-67474565

去年,昭通市消费者举报投诉中心接听各渠道来电 65803 个(次),其中解答咨询 18700 条,协调处置投诉 3750 件和举报 744 件,挽回经济损失 685 余万元

昭通市消费维权十大典型案例

案例 1: 买车合格证无效 调解成 功暖人心

【案情简介】
2021 年 2 月 26 日,消费者徐先生来到昭通市消协,投诉称其于 1 月 20 日在昭阳区某汽车服务有限公司订购了一台价值 6.8 万元野马博骏汽车,由于当时该汽车公司只有一辆生产于 2020 年 12 月的样车,因此向徐先生承诺从其它 4S 店调货交付。2021 年 1 月 27 日,徐先生在该公司将汽车尾款结清并提车离开,回家后才发现车辆生产日期与约定不符,且车辆合格证不能扫描读取导致不能落户。徐先生认为商家有欺骗行为,要求商家退款以及退还因合格证无效导致无法退回的税费。于是,徐先生请求消协帮助处理。

【处理过程及结果】
接到投诉后,消协工作人员第一时间到被投诉公司的经营现场了解情况,并向其负责人反映了消费者徐先生的投诉内容及诉求。经调查,徐先生反映的情况属实。消协工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》(简称《消费者权益保护法》)《云南省消费者权益保护条例》《汽车销售管理办法》等法律法规,对该公司进行了批评教育。经调解,该公司负责人和消费者徐先生经过协商达成一致协议:该汽车销售公司退车退费并赔偿 2500 元,积极配合徐先生办理相关手续,消费者表示满意。

【案例评析】
合格证是汽车的一个重要凭证,也是汽车落户的必备证件。只有具有合格证的汽车才符合国家对机动车装备质量及有关标准的要求。根据我国《消费者权益保护法》第八条的规定和我国《汽车销售管理办法》第十六条第(一)项的规定:“供应商、经销商应当在交付汽车的同时交付以下随车凭证和文件,并保证车辆配置表述与实物配置相一致:(一)国产汽车的机动车整车出厂合格证”。因此,该汽车销售公司有义务在交付汽车的同时将有效的合格证交付给消费者,其交付无效汽车合格证行为,消费者亦有权利要求该商家交付合格证以及承担消费者因此造成的损失。

案例 2: 承诺无故遭拖延 消协调解后履行

【案情简介】
2021 年 3 月 2 日,消费者赵女士向昭阳区消协投诉称,其于 2020 年在昭阳区某美容店充值了 3800 元的美容卡,后因为生活工作等原因离开昭通到上海定居。期间赵女士多次与美容店沟通退款事宜,最终美容店承诺可将美容卡内的余额折算成护肤品邮寄至上海,但是该美容店却一直未把承诺的护肤品寄出。赵女士多次联系美容店无果后,向消协请求帮助。

【处理过程及结果】
接到赵女士投诉后,昭阳区消协立即委派工作人员介入展开调查。工作人员联系当事人双方调查了解情况。经过昭阳区消协工作人员调解,美容院退还了消费者赵女士美容卡内余额,消费者赵女士对此结果表示非常满意。

【案例评析】
根据《消费者权益保护法》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”,美容院与赵女士约定用美容卡内余额折抵化妆品寄到上海,但是后来却未按照约定履行。因此,赵女士有权依法向经营者主张履行该约定或退费。作为经营者,应该正确认识自身的责任和义务,踏踏实实为消费者提供服务,遇到纠纷时,及时与消费者协商解决问题,正视消费者提出的合理诉求,力求第一时间解决问题。

案例 3: 药店买药依需求 消协依法把权维

【案情简介】
2021 年 1 月 8 日,威信县消协接到消费者杨先生电话投诉,称其于威信县扎西镇某药店购药时,明确告知药店店员购药意向,询问其是否有售联苯苄唑喷雾。店员表示有的,并引导杨先生购买了其他药品。杨先生付款后发现店员给自己拿的不是联苯苄唑喷雾而是

联苯苄唑乳膏后要求退货,但是店员却以钱已入账不能退还为由,要求杨先生选择其他药品代替。杨先生选购了一瓶钙片,店员又告知杨先生这款钙片不能参加更换。杨先生认为该药店有强制交易行为,经过多次沟通无果后,只能投诉到消协,提出药店误导消费者购买不需要的药品等问题,希望消协能帮忙协调解决。

【处理过程及结果】
接到投诉后,消协工作人员立即对事情经过进行了全面调查,发现杨先生所述属实。在调解过程中,被投诉方以“除药品质量原因外,药品一经售出,不得退换”为由拒绝参加调解。经威信县市场监管局介入并宣传有关法律规定后,被投诉方调解,工作人员对该药店负责人和店员进行了批评教育,并最终给予杨先生退款处理。

【案例评析】
根据《消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”和第十条“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”的规定,消费者在购买商品或者服务时有权选择是否购买,有权拒绝强制交易等行为,而保证公平交易又是经营者应尽的义务。

案例 4: 电梯安全零容忍 做好维 护保安

【案情简介】
2021 年 9 月 1 日,市消协接到一宗关于昭阳区某小区电梯故障的群体投诉。业主代表称该小区的电梯经常发生故障,曾出现掉落到其他楼层的情况,甚至出现电梯困人现象。如 2021 年 8 月 19 日,电梯从 10 楼下降到 1 楼后电梯门无法打开,小区物管没能及时救援导致老年人被困电梯半小时。针对

电梯故障频发问题,小区业主多次向物管公司反映,物管公司承认电梯有故障,但是问题仍未得到有效解决。现在很多业主已不敢乘坐电梯,出行十分不便。

【处理过程及结果】
接到投诉后,消协工作人员第一时间将情况通报市市场监管局特种设备科。由于关乎人民群众的人身安全,特种设备安全监察人员立即赶往现场检查。经过检查核实确认,该小区电梯井基坑积水严重,初步认定电梯出现故障的原因是电梯井基坑渗水和雨季天气灌水,还有部分原因与电力系统波动有关,从而导致楼层电梯门打不开,出现困人以及滑梯系列问题。

在小区现场检查之后,特种设备安全监察人员当场责令该物管公司立即停止使用有故障和地坑积水的电梯,立即开展电梯的整改和维护保养,并对小区所有电梯进行隐患排查,排查完毕后

将排查和整改情况按照规定上报。随后,市市场监管局组织该小区开发商、电梯制造商、安装单位、维保单位、水电路线安装单位以及物业管理公司召开行政约谈会议,进一步分析存在问题及原因,要求相关单位立刻开展对该小区所有电梯的隐患排查,迅速找到导致各种故障的原因,开展隐患问题的整改。

【案例评析】
根据《消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”和《中华人民共和国特种设备安全法》第四十二条“特种设备出现故障或者发生异常情况,特种设备使用单位应当对其进行全面检查,消除事故隐患,方可继续使用。”的规定,电梯使用单位应确保小区电梯安全运行,按时维护保养,将电梯安全问题落实到位。

案例 5: 手机维修要小心 消协调解 获赔偿

【案情简介】
2021 年 6 月 26 日,昭阳区消费者李女士的苹果手机进水,李女士将手

机关机送至昭阳区某手机店进行维修,手机店将手机进行烘干操作后可以正常使用。但是维修人员告诉李女士还有一些小问题需要将手机留下继续检查,并要求李女士告知手机账号密码等信息。6 月 27 日至 7 月 1 日,李女士多次与手机店维修人员联系,询问何时能取回手机,维修人员告知手机存在自动重启故障还需进一步检测。7 月 2 日,手机店通知李女士取回手机,拿到手机后,李女士发现手机已彻底损坏,使用 iTunes 连接手机发现该手机序列号与原机不一致,手机店还将李女士手机账号密码修改,将保存的部分数据删除,关闭手机定位系统,导致出现不可逆转的损失。双方协商无果后,李女士投诉到昭阳区消协,请求帮助协调,要求手机店对其手机损坏、数据丢失进行赔偿。

【处理过程及结果】
接到投诉后,昭阳区消协立即对此事进行了调查核实。经调查,投诉人李女士反映的情况基本属实,随后消协工作人员组织手机店和消费者进行现场调解。首先手机序列号改变已经说明手机的部分硬件已经被更换,而手机店在未告知消费者的情况下擅自更换了手机硬件,还导致手机出现了比如闪屏等问题,其行为侵犯了消费者的知情权。其次在没有得到消费者同意的情况下擅自修改其账号密码,删除手机中的部分信息,严重侵犯了消费者的隐私权。经消协工作人员调解,最终手机店向李女士一次性赔偿现金 2000 元。

【案例评析】
根据《消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”本投诉案中,手机店在为投诉人李女士提供手机维修服务过程中,私自更换部件、修改账号信息、删除手机数据显然与约定不符,不仅侵犯了消费者的知情权,而且侵犯了消费者的隐私权。在此情况下,消费者李女士有权要求商家承担相应的侵权责任,赔偿

损失。

案例 6: 老人购买保健品 清楚 识别莫受骗

【案情简介】
2021 年 6 月 21 日,昭通市消协接到易先生来电投诉,称其年迈的父母留守老家,于 2021 年 5 月在盐津县某保健品商店先后购买了大量保健品,总价值大约 10000 元。商家向易先生的父母宣传称只要吃了这些能增强免疫力的保健品,高血压等老毛病会慢慢好转,生病也不需要就医。现在易先生的父亲突患疾病,但是父亲称只需坚持服用保健品,疾病就会不治而愈,拒绝就医治疗。易先生只得投诉该商家,专门针对辨别能力差的老年人进行虚假宣传,要求商家退货退款。

【处理过程及结果】
市消协接到易先生电话投诉后,按照属地原则,将该投诉转到盐津县消协。盐津县消协按照易先生提供的商家联系方式向对方核实相关情况。在沟通中商家对此事表现漠不关心,且态度傲慢无礼,以商品已售概不退款、售货人员不在等原因,表示无法解决该问题。盐津县消协工作人员严肃认真地向商家明确了《消费者权益保护法》《保健(功能)食品通用标准》等相关规定,要求商家端正态度,解决问题。经过消协工作人员后续积极与该商家进行协调沟通,最终达成一致意见,商家同意退货退款。

【案例评析】
根据《消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和和使用方法等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。”的规定和《保健(功能)食品通用标准》对保健食品的定义,易先生有权向商家提出退货退款要求。(下转 B2 版)

云南消费网

www.315ynxfw.com



云南消费网(www.315ynxfw.com)是全国重点消费类门户网站,网站每天及时更新,实时探讨消费生活的热点问题。

云南消费网立足云南,通过电话、网络、QQ、微信公众号等渠道,24 小时全天候接受消费者咨询。网站还与国内十余家消费网站联手打造消费领域综合性服务平台,为优质品牌提供强大的宣传矩阵。

>>> 贴近民生 · 服务百姓 · 引导合理消费 <<<