

2023年度安徽省消保委系统 十大消费维权典型案例发布

本报讯(全媒体记者 葛婷)反向抹零、阴阳合同欺瞒、App自动续费、未成年人游戏充值……3月13日,安徽省消保委发布2023年度安徽省消保委系统十大消费维权典型案例,通过以案释法,展现我省保护消费者合法权益成果。

案例一:健身房停业维权案

2023年3月,淮南市约600名消费者向淮南市消保委投诉,称他们在淮南某健身有限公司办理了健身卡。该公司自开业以来,时断时续,影响消费者正常健身,后直接关门停业,也没有给消费者办理退卡手续。经淮南市、高新区消保委联合调解,促成新的健身公司继续接受消费者健身服务,并支持部分消费者起诉,妥善解决了一起涉及人数众多的群体性投诉,为众多消费者挽回经济损失达300万元。

案例二:反向抹零维权案

2023年1月26日,一名消费者向芜湖市繁昌区消保委反映,其在某男装专卖店购买一件打完折扣后实际价格为567.84元的卫衣,但工作人员实际收取了568元,消费者认为此种行为不合理。区消保委接投诉后,立即联系双方当事人了解情况,经核实消费者投诉反映基本属实,经营者表示收费是按照店内惯例予以抹零,最终商家退还消费者多收取的费用。

案例三:劣质烟花伤人维权案

2023年1月23日,消费者崔先生邻居在燃放烟花时发生爆炸,导致崔先生左眼被炸伤,消费者认为该烟花存在质量问题。2023年5月16日,消费者向阜阳市颍上县消保委投诉,要求烟花销售商某超市、烟花生产企业某烟花公司赔偿损失。县消保委受理投诉后,向消费者、生产企业、烟花销售商三方进行核实,消费者投诉属实。2023年7月2日,在县消保委工作人员的调解下,烟花销售商、烟花生产企业一次性补

偿崔先生3.6万元,消费者表示满意。

案例四:阴阳合同欺瞒维权案

2023年3月2日,赵女士向宣城市郎溪县消保委投诉,其于2021年6月24日委托某房产经纪公司购买商品,共缴费56万元。到2023年2月,消费者发现所购商品房在房管局备案价为50万元,但该中介宣称房价56万元,其中6万元交现金可以免税。赵女士咨询房管局,得知不允许房产中介私自收取房款,要求退款未果。郎溪县消保委工作人员接到投诉后,分别向双方当事人了解情况,消费者投诉属实。经过调解双方协商一致,房产经纪公司同意退还消费者5.7万元。

案例五:App自动续费维权案

2023年8月,消费者赵先生向芜湖市消保委投诉,称其登录了一款手机拍照App,页面显示充值1分钱可以体验更换发型等功能,消费者当时即在该App中充值了1分钱。约2小时后,消费者发现自己支付账户被扣除了98元,扣费明细显示为该款App的“自动续费”。消费者认为在支付1分钱进行体验时,该App并没有提示“自动续费”等其他费用,故要求退回被扣除的费用未果。市消保委接到投诉后,经查消费者投诉属实。最终经调解,经营者向消费者退回了已扣除的98元。

案例六:早教中心摔伤维权案

2022年10月31日,消费者吴女士孩子在安庆市怀宁县某早教中心上户外课时摔伤,造成手臂骨折。吴女士与早教中心协商时提出5万元伤害赔偿,但早教中心只给0.3万元赔偿,无法达成一致,退费要求也遭拒绝。随后消费者向多部门投诉、上访,均未调解成功。2023年6月12日怀宁县教育局向怀宁县消保委求助,随后县消保委组织县教育局、市监局、卫健委成立合议庭集体调解。在调解中,合议庭指出在没有伤残鉴定的情况下,孩子受伤只能按照一般伤害赔偿,除合理费用外,5万元赔偿要求过高;但早教中心没有尽到看护义务,3000元赔偿又过低。最终经调

解,早教中心赔偿吴女士医疗费等各项费用1.5万元,并于协议签订后3天内完成支付。

案例七:诱导老人购物维权案

2023年5月12日,消费者丁女士向六安市金寨县消保委反映,其母亲曹女士在其老乡曹某开设的理疗店中进行身体调理。曹女士通过店主认识另一位中间人石某,随他前往合肥市参加某公司宣传会议后,就在农村商业银行开通了“农村e贷”贷款11万元用于购买保健品及理疗服务。曹女士以上行为均在家人不知情的情况下进行的,现消费者请求消保委帮助追回贷款。接诉后,县消保委与梅山市场监管所联合公安机关对经营者曹先生的经营场所进行检查,初步认定该理疗店利用老年人普遍辨别能力较差的弱点,通过异地旅游参加会议等方式诱导消费。最终经调解,经营者将消费者剩余保健品款项7.3万元退货退款,并向消费者及亲属赔礼道歉。

案例八:未成年人游戏充值维权案

2023年寒假期间,未成年人胡某在家玩手机,先后四次通过其手机经某平台向蚌埠市A网络游戏公司付款22600元订购了某款游戏套装。3月胡某父亲发现后向平台投诉,但平台和A公司认为其所提供的证据不足以说明游戏套装全部是孩子订购的,同时家长也应承担监护不力责任,双方协商未果。随后,胡某父亲向福建省消保委进行投诉。5月15日该投诉通过省级投诉维权协作平台,由安徽省消保委转至蚌埠市消保委处理。接到投诉后,市消保委发现胡某害怕家人打骂已删除了游戏链接,无法联系到A公司客服人员。市消保委联合蚌山区消保委、蚌山区市场局和某电商产业园管委会四方人员组成专案组多方查找均未联系到该公司人员。专案组又依托电商产业园管委会物业和城南市场管理所的专管员日常巡查,终于在6月16日在该电商大楼内的另一家游戏公司的办公室内找到A公司。但经过两轮调解后,A公司负责人仍然坚持胡某父亲不能有效提供是未成年人订购游戏的证据,不愿意

全额退款。专案组又通过分析后指出:胡某父亲在投诉过程中,交易链接被人删除了,反向印证游戏套装是未成年人胡某订购的;若是胡某父亲订购的,他又删除链接导致无法联系到商家,不合常理。经过市消保委组织有关政法系统成员单位和公益律师论证后,一致认为游戏套装是未成年人胡某订购的证据是充分的。最终经调解:A公司全额退还胡某订购游戏套装的22600元;胡某父亲向A公司表示歉意,并承诺管教好自己的孩子。

案例九:医疗服务维权案

2023年5月,消费者丁先生向池州市东至县消保委反映,称其因肺结节到某村卫生室检查,医生给他开了自己煎制的中药,吃了一个月以后发现胃不舒服,医生开具胃药后仍未改善,于是到合肥就诊,发现肝功能受损。接到投诉后,东至县消保委立即进行核实。经现场检查 and 询问,该卫生室资质齐全,进货渠道合法正规,而消费者相关诊疗资料表明,其确实是在服用该中药后,罹患药物性肝功能损伤。东至县消保委组织双方进行调解时,双方对于是否是因为服用中药引起药物性肝功能损伤和赔偿标准上僵持不下。县消保委及时与县卫健委联系,请求派出专业人士参与调解。最终,县卫健委和药品监管部门工作人员运用专业知识,向当事人双方解释了有关法理和疾病原理。最终双方达成一致意见:被投诉方一次性补偿消费者4万元,投诉得以圆满解决。

案例十:瑕疵家具退货维权案

2023年2月6日,消费者王先生向马鞍山市消保委投诉,称其于2022年5月花费2.7万元在市花山区某建材经营部购买了一组品牌沙发、餐桌椅、茶几等家具,到货后发现家具具有不同程度的质量瑕疵,随后联系商家先后更换了三次货,最后换来的产品仍然有不同程度的划痕,要求退货未果。市消保委接投诉立即了解情况,消费者投诉属实。最终经调解,商家同意为王先生办理退货,并承诺在规定的期限内退还货款2.7万元。

热点



送法进楼宇 普法「零距离」



近日,合肥市庐阳区双岗街道高河埂社区在辖区楼宇广场开展了普法宣传进楼宇科普活动。活动中,社区普法志愿者在辖区楼宇内张贴宣传海报、宣传条幅,搭建咨询台,为企业员工发放《宪法》《民法典》等普法宣传资料,并特邀合肥市庐阳区政协护航助业委员工作室、安徽中天恒律师事务所杜坤律师通过面对面解答法律咨询等方式,为企业及职工提供精准高效的法律咨询服务,护航企业健康发展,切实保障职工合法权益,全力营造人人知晓法治营商环境、处处维护法治营商环境的浓厚氛围。

张张发 摄

霍邱县三流乡——

夜巡点亮乡村振兴“平安灯”

为切实增强群众生活满意度,霍邱县三流乡政法办联合派出所民警开展夜巡夜查活动,轮班值守做好治安巡逻防控,确保治安防范无死角、全覆盖,用心用力守护群众平安,助力乡村振兴。

(吴杨)

霍邱县临淮岗镇——

推进三、四轮电动车上牌登记工作 加快乡村文明振兴

为进一步规范电动自行车行驶秩序,确保电动车上牌工作取得实效,加快乡村文明振兴,自今年2月份以来,霍邱县临淮岗镇镇政府,采取“统一制作、统一安排”的方式,全面推进三轮、四轮电动自行车登记上牌工作,让村民实现电动自行车登记上牌就近办,得到村民的广泛好评。

刚开始,群众不明白为什么要安装电动车牌照,述说着自己只在乡镇行驶,又不驾驶到城关,没必要安装牌照。甘花园村委会通过广播、发明白纸等方式逐个宣传,逐渐实现由“你的电动自行车要上牌登记”到“我的电动自行车要上牌登记”的观念转变,截至目前累计上牌220台。

乡村振兴,道路先行,交通工具是交通运输的工具,让群众安装牌照,遵守交通规则,助力乡村振兴“加速跑”,为乡村振兴提供强有力的保障,对保障人民群众的生命安全和推动社会文明发展有着至关重要的作用。

(田娜)