燕赵都市报 秦皇岛版

3·15 我们和你在一起

新车刚开一天就“趴窝”，1.68万元理疗仪没有效果，市民烫发却被烫伤

2017年秦市消费投诉十大案例发布

本报讯（记者张辉）在第36个国际消费者权益保护日即将到来之际，3月13日上午，秦皇岛市人民政府新闻办公室举行以“品质消费 美好生活”为主题的2018年3.15国际消费者权益日新闻发布会，对今年3.15消费者权益日活动的年主题、十大典型案例、十大消费投诉热点、十大消费警示进行发布。

据了解，今年纪念3.15消费者权益日活动的年主题是“品质消费 美好生活”。围绕这一年主题，全市消协组织计划开展多种工作，倡导品质消费理念，营造品质消费氛围。

会上发布了2017年秦皇岛市消费者投诉十大典型案例：

案例1 木质门变成铝合金 赔了夫人又折兵

2017年2月，消费者在海港区某家居商场购买了一个木质推拉门，当时商家介绍该款推拉门的材质是铝包木的，但摆放的样品是铝合金的，消费者没有多想就付了全款9500元。可当推拉门送到家的时候，消费者发现不是自己想要的铝包木的，而是铝合金的，要求商家给调换一个铝包木的，但商家却拿样品说话，不同意调换，也不给退货，只同意给整改。消费者不认可商家的做法，随后向市消协投诉。

处理结果：接到投诉后，市消协工作人员根据《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”和第十条“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”等相关规定进行调解。最终达成调解意见，由商家退还消费者全款9500元，并将已安装好的四扇推拉门无偿赠送给消费者。

案例2 烫发致伤起纷争 商家疏忽担全责

2017年4月3日，北戴河区消协接到消费者魏女士投诉，其在某美发店烫发时，因烫发师工作疏忽把加热的烫发棒碰到了魏女士的头皮上，致使头发脱落和头部烫伤。经营者只同意免除450元的烫发费，消费者认为就算头部烫伤愈合也可能造成头发今后不再长出或以后可能造成血液病，要求经营者赔偿30000元。

处理结果：北戴河区消协通过调查，确认消费者反映的情况属实，并就赔偿问题组织双方进行调解。依据《消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求”和第四十八条第九款“经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任”等法律规定，经调解，经营者同意一次性赔偿消费者各项损失共计25000元。

案例3 乳胶漆一碰就掉沫 举证倒置获赔偿

2017年4月26日，市消协接到消费者王先生投诉，称4月初在北戴河某装饰材料店购买了2桶乳胶漆，4月下旬发现刷到墙上的乳胶漆用手一碰就掉白色粉沫，认为乳胶漆存在质量问题，要求经营者赔偿乳胶漆、人工费共3000元。经营者认为是消费者在粉刷过程中没按程序粉刷，不承认乳胶漆有质量问题，拒绝赔偿。

处理结果：经消协工作人员深入现场调查取证，认定消费者投诉的情况属实。根据《消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供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。”等法律规定，经调解，促成双方达成一致意见，由经营者赔偿消费者乳胶漆、人工费共3000元。

案例4 挂件掉落伤房客 赔偿损失理当然

2017年5月6日，北戴河区消协接到消费者王先生投诉，称5月5日晚在北戴河某酒店入住时，凌晨6点该酒店床头上方的装饰挂件突然掉落，砸伤其头部并受到惊吓，被送医院就医。事后，王先生多次找到该酒店协商，要求赔偿医药费及精神损失费共7000元，经营者只同意承担2000元医药费。

处理结果：北戴河区消协迅速介入，组织双方进行调解。依据《消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求”和第四十八条第九款“经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任”等法律规定，经调解，由经营者一次性赔偿消费者各项损失共计5000元。

案例5 告知也要保质量 材质瑕疵应担责

2017年6月下旬，昌黎县消费者马先生从某建材城花费6045元购买了31张生态板。在购买时，经销商介绍该生态板是当年的新木，质量绝无问题。可当木匠将衣柜和床板做好后，马先生发现有的生态板的内芯存在虫洞和烂木屑的情况。马先生找到经销商要求赔偿，经销商以生态板外包装上明示“如有质量问题请勿使用”为由拒绝赔偿。

处理结果：昌黎县消协接到投诉后，及时调查了解情况，虽然生态板上标示“如有质量问题请勿使用”，但消费者在不借助专业人士专业设备检测的情况下没有能力甄别商品的质量。根据《消费者权益保护法》第二十六条第二款“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”的规定，经调解，经销商为消费者赔偿1500元。

案例6 商家承诺不兑现 依法调解终维权

2017年5月2日，抚宁区三里杨村三位老人来到区消协投诉，反映于2016年8月每人在某营养豆浆服务中心交了499元会员费，交费时经营者承诺购买其店内的保健食品有诸多优惠，如不购买保健品，会员费随时可以退还。三位老人办了会员以后，未购买任何保健品，2017年4月下旬，三位老人商议后决定找经营者退回会员费，没想到经营者百般推脱，不愿给退费，千方百计地想让老人们继续消费。

处理结果：接到投诉后，抚宁区消协组织双方进行调解，依据《消费者权益保护法》第十六条第二款“经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务。”和第三款“经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”的规定，经调解，由经营者退还三位老人会员费共计1497元。

案例7 路程遥远投诉难 上门退款人心暖

2017年9月，69岁的茶棚乡后石河村村民李某来到抚宁区消协投诉，称其在抚宁区街里一家五金店花费32元购买了两个LED节能灯，使用没多长时间就坏了，认为该节能灯质量不过关，2次进城找到该店要求退换，经营者不予理睬。由于老人到消协时天色已晚，还要骑自行车一个半小时才能到家，消协工作人员就让老人先回家了。

处理结果：经过工作人员的耐心调解，经营者同意退回消费者购买节能灯款32元。抚宁区消协考虑到老人年岁已高，且来回有60多里路程，他们来到后石河村，逐户打听终将退款送到老人手中，老人感激万分。

案例8 新车一天就“趴窝” 消协帮忙换新车

2017年7月，市消协接到消费者包女士的投诉，反映其在某汽车销售服务有限公司购买汽车一辆，价格35.5万元。第二天，包女士在上车牌时，突然发现该车无法启动，立即通知经售商，双方用了一天时间查找故障原因，仍未找出问题所在，包女士怀疑该车有严重质量问题，便提出退车，经销商不同意，故投诉到市消协。

处理结果：接诉后，市消协立即展开调查，确认消费者反映的情况属实。并积极联系汽车厂家，最终确认该车发动机存在质量问题。根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》之相关规定，经调解达成协议，由经销商为包女士换同品牌同款汽车一辆，并赠送保养一次。

案例9 理疗仪性能引争议 消协介入退货款

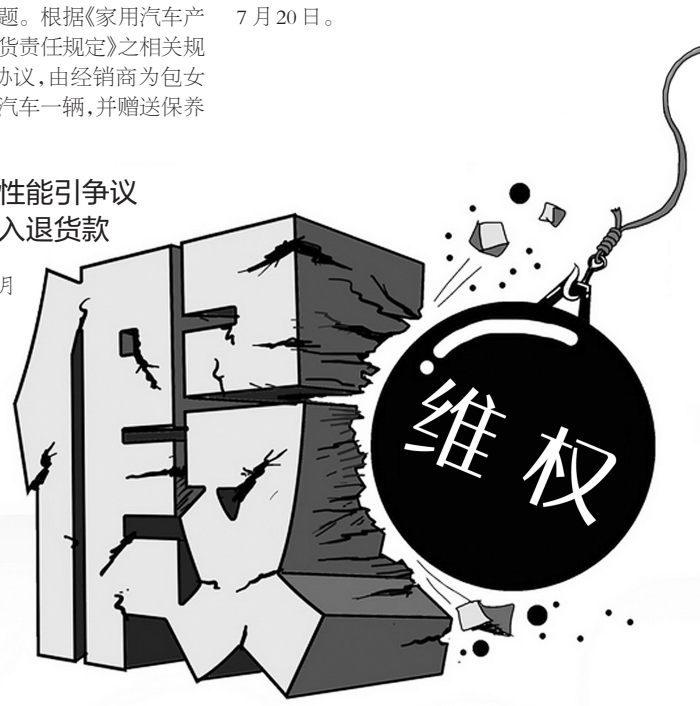
2017年3月14日，消费者谢女士在海港区某药店花1.68万元购买了一台理疗仪，在使用期间不但没有效果，反而病情加重，便找到药店要求退货。药店认为该理疗仪没有质量问题，不能退货，双方发生争执，消费者无奈之下投诉到消协。

处理结果：消协根据《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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务”的相关规定，对买卖双方进行了耐心的调解，最终药店同意为消费者退货。

案例10 预付卡消费遇难题 卡中余额“我做主”

2016年1月初，消费者郑女士等一行5人在某汗蒸馆办理了会员卡，商家承诺预付1000元可消费50次。2017年1月11日，当郑女士到该汗蒸馆消费时，被告知该卡为年卡，已过有效期，商家还以汗蒸馆经营人变更为由，拒绝她们继续消费。郑女士觉得不合理，要求退还卡中余额遭拒。次日，郑女士投诉到海港区消协。

调解结果：经海港区消协调查核实，确认该汗蒸馆已转让，郑女士一行5人的会员卡是在前任经营者手中办理。但根据《消费者权益保护法》的相关规定，消费者办理的会员卡，未消费的卡中余额应该属消费者所有，消费者有权处置或者继续消费。经过依法调解，双方达成一致意见，由转让后的经营者继续为郑女士等5人提供服务，将该卡的消费时间延长至2017年7月20日。



公 告

海港区太阳城鲸宴餐饮店：

本委受理的赵新生、刘凯莉、张丹丹诉你单位劳动人事争议案件（秦海劳人仲案字[2017]第206、207、232号）现已审理结束。因与你单位无法联系，现依法向你单位公告送达秦海劳人仲裁字[2017]第206号、第207号、第232号裁决书。自公告发布之日起经过60日即视为送达。如不服本裁决，可于公告期满后15日内向海港区人民法院提起诉讼。逾期发生法律效力。

秦皇岛市海港区劳动人事争议调解仲裁委员会

仲裁委地址：秦皇岛市海港区民族路39号六楼607室。

电话：0335-3551318

公 告

海港区安之家橱柜门板加工厂：

本委已受理李奇栋诉你单位要求支付工伤补偿劳动争议案件（秦海劳人仲案字〔2018〕第013号）。因无法与你单位取得联系，现依法向你单位公告送达申请书副本、应诉及组庭通知书、开庭通知书、举证通知书等，自本公告发布之日起经过60日即视为送达。本委定于2018年6月6日上午9时在本委仲裁庭（秦皇岛市海港区民族路39号六楼，电话3551318）开庭审理此案。逾期依法裁决。

秦皇岛市海港区劳动人事争议调解仲裁委员会