

市工商局发布

2017 消费维权十大典型案例

本报记者 陈大公
特约记者 孔峰 通讯员 谢继平

2017年,全市12315系统共受理消费者热线电话23760件,与2016年相比增长20%。其中咨询电话18955件,投诉电话4097件,举报电话708件,办结率98.7%,为消费者挽回经济损失210万元。

案例一

网购翡翠有假

【基本案情】2017年6月20日,刘先生通过网络平台在镇平某珠宝玉石店购买了10件缅甸翡翠挂件、吊坠,价值5030元,刘先生将买到的翡翠准备做成吊坠项链,却被加工的师傅提醒是假货。于是,他到鉴定中心进行鉴定,确为充胶、染色处理的造假翡翠。为此,刘先生通过镇平县12315投诉中心求助。

接到投诉信后,镇平县12315投诉中心受理案件。经多次调解协商,最终由商家退还刘先生货款5000元作为赔偿。

【案件评析】消费者首先要选择合适的网购平台,查询商家公司基本情况,营业执照是否具备。网购一定要向商家索要购物凭证并妥善保存,如遇问题要及时将鉴定结果和购物凭证提供给工商部门进行维权。

案例二

农机质量有问题

【基本案情】2017年10月,王先生到12315指挥中心投诉称,他在市内某农机经营部,购买花生联合收割机一辆,使用不到一周就出现机器部件损坏、油管漏油问题。他找到商家要求换新机,售后人员说,这是人为操作不当所致,只维修不换机。

接到投诉后,执法人员立即介入调查。通过调解,最后商家同意更换价值4.5万元的农机主要配件。

【案件评析】12315指挥中心提醒广大农民朋友,在购买农业机械时应当注意以下事项:要尽量选择国家正规企业生产的产品。购买前清楚了解农机产品使用、维护、保养的有关事项“三包”方式,维修地址和联系方式等。检查所购产品是否具有产品合格证、使用说明书、“三包”等合格证书,要向销售者索要购买凭证或发票。

案例三

贷款合同有猫腻

【基本案情】2017年,某银行油田支行在从事以生活消费为目的的房地产抵押贷款经营活动中,与消费者(借款人)签订事先印制统一格式的《个人额度借款合同》。但在合同中,油田支行没有向消费者明示这些费

用依据法律、法规、行政规章以及其他规范性文件的要求由哪方承担,也未向消费者说明该费用应当由谁承担的规定。

执法人员到油田支行检查后,向其说明了利害关系,油田支行认识到错误后,主动改正错误,并积极联系贷款客户退还18480元,写出书面情况说明。

【案件评析】本案执法人员在办理这起经营中侵犯消费者权益案中,对该案的定性就是本案的突破点,即油田支行利用格式合同条款,转嫁费用给消费者。为了准确性、办理此案,执法人员做了大量而充分的调查取证工作。

案例四

游客权益受损

【基本案情】郝女士于2017年3月3日和几个朋友到西峡游玩,在网上订购的某快捷酒店住宿,到店后酒店前台称郝女士持有会员卡不能享受新会员特价79元的房间优惠价,擅自把她网上订购的房间取消,给她按照129元每天的价格计算房费。郝女士对此表示不满。

经工商部门调查了解,该快捷酒店优惠活动仅限新客户享受使用,而郝女士属于老会员,不能享受此优惠,其他两间房也是郝女士用自己的身份证在网上预订,所以也没能享受优惠。但酒店前台在未向消费者做出详细说明征得消费者同意前擅自将消费者订购的房间取消、更改。

【案件评析】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和用法等问题提出询问,应当做出真实、明确的答复。经调解,酒店愿意补偿差价,并对郝女士进行差价的3倍赔偿。

案例五

银行存款变保险

【基本案情】2017年2月5日,西峡县鹿女士投诉称其于2011年8月去某银行办理业务时,银行人员张女士极力推荐某保险公司的理财产品,一年缴一万元,连续五年,到第五年可连本带利一起取出,且年年有分红,高于银行利息。到2016年9月已满五年,鹿女士取钱时得知当时的银行人员张女士已经退休,手续转至另一个银行人员李先生,李先生却说,此业务必须缴费五年,再存五年,如果现在取只能取四万七千元。多方咨询后,鹿女士得知此业务并非理财产品,而是保险。

经过调查了解,工商部门认为此合同存在欺诈消费的嫌疑,工作人员张女士没有向投诉人鹿女士全面讲解合同条款及附加条款、说明,只讲了有利的合同条款。

【案件评析】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,经过调解,银行退还消费者全部本金5万

元,并按同期利率退还利息1000余元。

案例六

购车订金引纠纷

【基本案情】2017年12月23日,赵先生在市城区某4S店交了订金5000元,商家24日告诉消费者提不来车,退还订金。但是后来当赵先生给商家打电话时,先是联系不上经办人,后来商家又表示订金不予退还。之后,赵先生到工商部门投诉。

接到投诉后,卧龙工商所执法人员进行了调查核实,并依法下达《询问通知书》,要求该4S店负责人携带相关证明材料到工商所接受询问调查。经调解,4S店退款了赵先生缴纳的订金5000元。

【案件评析】近年来,汽车消费投诉越来越多,经营者违法行为种类层出不穷。工商部门提醒消费者:购车时货比三家,慎之又慎,保管好购车凭证及合同,合法权益受到侵害时及时向工商部门投诉。

案例七

买教材遇欺诈

【基本案情】2017年10月,卧龙区陆营镇周先生投诉,称其通过电视台广告上提供的电话号码与商家联系,给孙子买了套教材。教材于2017年10月26日收到,周先生当时把280元教材费给了快递公司。回到家里打开教材看,只有两本薄书和一张光盘,而且是高中的。他与对方联系,一个自称“马主任”的说“问问看”,后来再也联系不上了。

市工商局卧龙分局12315指挥中心把陆营快递公司作为被投诉人,快递公司于2017年11月9日下午将教材邮到北京某出版社。2017年11月13日,出版社将教材费退还给了周先生。

【案件评析】在该案中,出版社利用学生成绩不好,家长急于求成的心理发布广告出售教材,诱使学生家长购书,却投诉无门。快递公司只管送货收费,却给违法经营者提供便利从中盈利。工商部门提醒学生家长:不要被能迅速提高分数的虚假广告所迷惑,成功没有捷径,只有踏踏实实学习才能取得优异成绩。

案例八

商家拒补储值卡

【基本情况】2017年10月17日,消费者唐先生投诉,称其在唐河县某西饼店办了一张储值会员卡,储值卡丢失去补卡时,在消费者出示本人身份证和办卡时所留手机号的情况下,商家拒绝补卡及退还卡内余额。唐先生向工商部门投诉。

经工商部门调查,消费者唐先生在办理预付卡时留

有姓名和电话号码,因预付卡丢失商家不予补卡引起的纠纷。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,经调解,双方达成和解,商家退回唐先生卡内余额380元。

【案件评析】这是一起经营者未按照《预付卡管理办法》第八条规定“记名预付卡应当可挂失、可赎回、不得设置有效期”引起的预付卡消费纠纷,经营者应当承担违约责任。

案例九

网购遭遇侵权

【基本案情】2017年初,王先生向卧龙工商分局举报称,他在某批发网站购买了10个小饰品,每个价格0.38元。事后发现不是商家承诺的最低价供应,因而感到上当受骗。

经查:当事人南阳市某贸易有限公司于2015年5月在其网站交易平台注册了一个网店,从事小饰品、合金饰品、金属艺术品等销售活动。2016年12月,该公司在网上销售小饰品时承诺,所有最新款保证全网最低价供应。本案调查中,当事人称这些宣传内容是公司工作人员制作、发布的,没有依据。

【案件评析】经过对案情的分析,发现本案涉嫌的违法行为在法律法规适用方面涉及《广告法》《反不正当竞争法》《侵害消费者权益行为处罚办法》。工商部门责令该公司改正违法行为,并处以3000元的罚款。

案例十

误导消费商家被罚

【基本案情】2017年8月7日,方城县工商局接到消费者陈先生投诉称,其妻子患有皮肤病,看到一保健品店张贴有寻找100名各种皮肤病顽疾患者免费试用产品的广告时,便前去试用。试用后开始感觉有效,就花5000多元买了3个疗程的产品。在使用过程中,妻子突然发高烧,结果为治疗发烧花费两万余元。

执法人员经调查核实,方城县杨集乡某保健品商店所售商品为某生物医药有限公司生产的“某老太”牌止痛系列。但在实际经营过程中未向消费者说明该产品只适用于因各种皮肤病引起的皮肤瘙痒症状,致使消费者认为该产品能治疗各种皮肤病。耽误了治疗时机,造成消费者病情加重。经调解,该保健品商店退还消费者购物款5000元。

【案件评析】依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,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。该保健品店因提供信息片面,致使消费者蒙受损失。工商部门提醒:消费者在购买商品或接受服务时,不要相信商家的口头宣传。⑤

愿以一技之长 续写中赞友谊

——记援赞队员市中医院麻醉科医生彭程

本报记者 李贺 通讯员 李政

电影《战狼2》的热播把中国援外医疗队引入全国人民的视线,人们对援外医疗队员有了更多的敬意。中国援赞比亚第19批医疗队队员、南阳市中医院麻醉科医生彭程经历了援外的种种传奇。

条件不好更要努力工作

到赞比亚后,彭程被分配到赞比亚南方省边境城市利文斯顿总医院任麻醉科医生,同时兼任援赞医疗点队长。利文斯顿总医院作为赞比亚南方省最大的医院,仅有8个科室、43位医生、253位护士。医院麻醉科只有主任具备医生资格,另外还有4位助理医生,所有的手术麻醉都由这几个人承担。赞比亚国家经济薄弱,医疗投入少,整体医疗技术水平有限,药品器械匮乏,对于麻醉医生的技术无疑是一场特殊的考验。面对这些,彭程说,条件不好不怕,越是没有条件,越是要努力工作,用自己的医术为当地百姓服务。

初露锋芒彰显南阳医生风采

按照医院的安排,中国医疗队员进入医院后,需要先在医院各自的科室学习一周,适应新的环境、新的工作模式后再开始正式工作。但第二天上班,一个复杂病例的出现,便缩短了彭程的工作适应时间,也让当地医生见证了中赞医生的风采。

当天进行的一例新生儿颈部巨大肿瘤切除手术。患儿出生仅三天,身体虚弱病情复杂。当时是赞方麻醉科主任和一位助理医生共同进行麻醉,因患儿较小肿瘤巨大,增加了气管插管的难度。两位当地医生在麻醉诱导后三次气管插管均未能成功。如果不能及时气管插管给予供氧,患儿将会因为缺氧而出现生命危险,情况万分危急。彭程看到如此情景,抛弃一切顾虑,主动要求一试。

彭程通过喉镜只能看到一少部分会厌看不到声门,凭借着国内多年的工作经验,他立即调整气管导管弯曲度,贴着会厌向上送入导



管,最后顺利送入气管,插管成功,手术得以顺利进行。麻醉科主任向他伸出了大拇指,并立即决定让他直接接手麻醉工作。

无私奉献为非洲同行传播麻醉技术

通过一段时间的观察,彭程发现当地麻醉医生使用的麻醉方式只有全麻和腰麻两种,从没应用过各种神经阻滞麻醉。因当地全麻药品种类少且没有阿片类止痛药,有一部分全麻的病人术后麻醉苏醒期很烦躁。

在一次上肢尺桡骨骨折的手术中,助理医生常规准备实施全麻。彭程告诉他可以换种方法进行臂丛神经阻滞麻醉。助理医生非常坦诚地告诉彭程,他知道这种麻醉方式但不会做。于是彭程给病人做了肌间沟臂丛神经阻滞,麻醉效果非常好。同台的骨科医生刚开始很怀疑,手术时不停地问病人是否感觉痛,当得到病人不痛的回答后,他竖起了大拇指,不停地

称赞“it's nice”。中国医生会做臂丛神经阻滞麻醉的消息马上就在科室传开了。

第二天麻醉科主任一上班就从柜子里拿出了以前一直闲置的神经刺激仪,告诉彭程这台机器自从捐赠到这里后,因没人会使用,一直闲置着,希望他能教大家臂丛神经阻滞麻醉。从此每遇到可以做臂丛神经阻滞麻醉的病人,彭程就开始示范教学。

现在麻醉科主任已经能独立开展臂丛神经阻滞麻醉,他告诉彭程,这种方式用药简单且费用低,还能减轻病人的痛苦,感谢彭程把这种技术教授给大家。看到他们满意的笑容,彭程感到非常欣慰。为非洲带来先进的医疗理念、规范的医疗技术,传授当地医生一些新技术,给当地留下一支“带不走”的医疗队伍,不正是每一个援外医疗队员的光荣使命吗?

不惧风险拯救患者生命

麻醉工作的辛苦众所周知,

但在非洲国家做麻醉工作还伴着极高的风险。据世界卫生组织2016年统计显示,赞比亚15岁以上成年人感染艾滋病率为16.5%,而在医院麻醉科工作接触到艾滋病人的概率更高。按照赞比亚当地的习惯,病人入院并不进行艾滋病相关检查,稍有不慎,出现职业暴露,就有感染病毒的可能性。

一次手术中彭程刚刚拔出气管导管,突然病人咳嗽的分泌物喷进了他的眼睛,不祥的预感顿时笼罩了他,医院立刻对病人的血液进行化验。在等待的时刻,另一台术前麻醉开始了。他平复一下心情,告诉自己,在这样的国度,职业暴露几率很大,大不了服用一段时间的阻断治疗药物。想到这,他抛开担忧走进手术室继续为病人麻醉。当病人检测报告出来HIV阴性时,他如释重负,告诫自己一定要注意职业防护。

克服困难锤炼自己

彭程和医疗点的其他三位同事工作生活的利文斯顿是赞比亚的边境城市,当地华人很少,生活物资严重匮乏,连青菜都不易买到。怎么才能保障生活是面临的另一个难题。经过集体商议,自己动手丰衣足食。他们在驻地开辟了菜地种植青菜,自己做面条馒头,并利用从国内带来的酱料制作卤肉,每个星期日聚餐,生活中的难题被一一攻克。现在他们都成了厨艺高手,这也是援赞的另一份特别收获。

时光荏苒,在赞工作生活已十个月。他和队友们一起在各自的岗位上,克服语言障碍、环境陌生、生活艰苦等困难,创新开展各项工作,赢得当地医院医生的称赞。彭程医生也独立完成各种手术麻醉近400例。在未来的日子里,医疗队一定会继续做好工作,不忘初心,砥砺前行,成为中赞友谊的桥梁。⑥

信息快报



近日,鸭河工区工商所工作人员到企业宣传指导年报报送相关事宜。⑤ 本报记者 赵勇 摄

卫生监管获全省先进

本报讯(记者段平)我市卫生计生监督及食品安全工作成绩显著,去年全年卫生监督抽检总数居全省第一,监督覆盖率达98.6%,4家单位及12人被授予全省先进。

据统计,2017年我市受经经常性卫生监督户次3869户次,居全省第四位;监督抽检50415件,居全省第一位,监督覆盖率

98.6%;共查办各类案件365件,执行罚款81.82万元。宛城区卫计委、卧龙区卫生计生监督所、社旗县卫生计生监督所被授予全省卫生计生监督工作先进集体,8人被评定为全省卫生计生监督先进工作者。市第一人民医院被省卫计委授予全省食品安全工作先进集体,王莹等4人同志被评为全省食品安全工作先进工作者。⑥2

保健食品消费谨防“套路”

据新华社沈阳3月14日电利用媒体广告、会议营销、电信营销等方式向老年人高价销售保健食品,保健食品宣称疗效……这些都是保健食品欺诈的“套路”。辽宁出重拳整治保健食品欺诈,保障人民群众“舌尖上的安全”。

3月14日,在辽宁省政府新闻办举行的新闻发布会上,辽宁省食品药品监督管理局食品安全总监李卫平介绍,保健食品欺诈主要有几大套路,保健食品非法添加、非法声称和虚假宣传;采用发布虚假广告和不正当手段推销产品,误导和欺骗消费者,其中针对中老年人和病人的欺诈行为较多;故意混淆普通食品、保健食品和药品三者概念,特别是保健食品违法宣称疗效,消费者很难辨

识。根据辽宁省政府食品安全委员会办公室发布的信息,食药监部门查处阜新市清河门区程某某聚众虚假宣传保健食品“亮寡糖”案件,程某某宣称服用亮寡糖之后,胃炎、脾胃虚寒症将彻底摆脱药物控制”,执法人员当场扣押了涉案产品以及电脑、账本等物品,并对现场80余名正在认真“听课”的老年人进行了保健食品相关知识科普宣传并劝离。辽宁省食药监局提示消费者,保健食品的标签、说明书主要内容不得涉及疾病预防、治疗功能,并声明“本品不能代替药物”;保健食品不是药品,若身体不适要去正规医院检查治疗。⑥5