

2009年消费维权典型案例公布 房产汽车成投诉热点

昨日,郑州市工商局、市消费者协会公布的15起2009年度消费者维权十大类型典型案例中,涉及了老百姓日常生活的预付费消费、保健食品、三包服务等多个方面,其中,涉及汽车的纠纷有两个,涉及房地产的纠纷有3个,成为新的投诉热点。

晚报记者 左赞 实习记者 刘伟平

案例一:戴尔电脑拒绝提供三包维修服务

2008年6月份,康女士购买了一台戴尔笔记本电脑,一年后出现性能故障,戴尔售后服务的工程师检测后认定电池的适配器非原装配件,拒绝提供维修服务。

评析:因在三包期内,消协受理后,戴尔电脑同意为消费者提供三包服务。

案例二:出国中介合同违约按约退款

2008年12月,张女士委托一家中介公司办理加拿大移民业务,首期交付了中介费5.39万元,双方签订协议,约定如6个月内公司无法为张女士找到意向雇用单位,全额退回费用。约定时间到期后,张女士未收到国外单位的接收文件,多次要求退款没有结果。

评析:消协经调查,认定中介公司明显存在着违反合同的问题,经调解,中介公司退回全部中介费用。

案例三:康师傅冰红茶拒绝承担兑付义务

2009年6月,陈先生在购买的康师傅冰红茶瓶盖中发现了中奖标志,经销商却以厂家不给他们兑付为由拒绝兑换。陈先生又来到大型超市,也无法兑换。

评析:后经消费者反馈,厂家已为其兑付了奖品。

案例四:预付费消费应谨慎

2009年12月14日,杨女士在淮河路新东芭手烧饭店就餐时,在服务员多次劝说下购买了1000元消费卡。一月之后经营者关门停业。消协受理后,想尽办法最终与原经营者取得联系,经过多次调解,经营者退回了老人所交款项。

评析:市消协提醒消费者,通过预付费方式购买商品或者服务存在一定风险,购买前请慎重考虑。

案例五:老年消费者购买保健品要注意

丁先生先后两次购买了黄太利德正合丸、通脑络蜜丸和正芯经蜜丸三种价值8000多元的保健品,服药期间突发心脏病被送往医院抢救,并做了心脏搭桥手术。丁先生出院后找经营者要求退款,店方以消费者没有正确服药为由拒绝退款。消协受理后,经多次调解,店方才最终答应退还给消费者8000元。

评析:郑州市消协在此提醒消费者,老年人购买保健品时要谨慎。

案例六:万仁药业虚假宣传被处罚

2009年8月,偃师市潘某通过网络看到自称河南万仁药业有限公司发布的“生命遗康”产品的相关信息后,支付了1760元货款,收到产品后才发现是食品,不是广告上标明的产品,多次协商退货不成。

评析:最终,厂家退还了消费者的货款,并赔偿消费者相关损失2000元。对经营者的违法行为,工商部门进行了行政处罚,罚款3万元。

案例七:农民购买整修农用机械获赔偿

2009年9月5日,山东省菏泽市农民王先生在郑州市第二农机有限责任公司购买了上海产纽荷兰SH500型农用拖拉机一台,使用中多次出现故障,发现拖拉机的出厂日期存在涂改、翻新痕迹。

评析:工商人员调查查明,经销商对车辆进行了整修后销售,存在侵犯消费者知情权行为。经调解,经营者退还了全部购车款并补偿消费者相关损失5000元。

案例八:多次协商无果,一朝申诉获赔

2007年11月初,李先生拟购河南利达置业有限公司开发的“一处庭院”楼盘商品房,缴纳定金2万元,双方约定房屋交款面积为86.46平方米,另由开发商赠送48.44平方米。11月27日,李先生缴纳购房款202743元。但2008年10月双方签订正式合同时,开发商却改口说赠送面积要减小,并要求李先生再补交3万元。几天后,开发商再次增加购房款4万余元。李先生拒绝接受,双方多次协商未果。

评析:消协受理之后,开发商最终同意退还李先生全部购房款,还赔偿了相关损失。

案例九:雷克萨斯汽车违约退订金

2008年5月,郭某在郑州市远达雷克萨斯汽车销售服务有限公司,预订了一部雷克萨斯凌志570型越野汽车,车价129.8万元,预付了订金1万元。但提车时被告知,由于车价上涨提车需付款169.3万元,否则不能提车也不退还订金。近一年协商没有结果。

评析:消协调查确认,经营者存在合同违约行为,随即组织调解,最终经销商同意退还订金。

案例十:高考教辅材料出错,学生申诉得退款

2009年5月,两名面临高考的学生在大学路新华书店,花730元购买了高考冲刺指南辅导材料,使用中却发现试卷存在题目不完整、答案错误等现象。

评析:经工商人员核对,试卷内确实存在错误,最终书店将购买材料的730元全部退还了两名学生。

线索提供 丁沛

83名拒载的哥 重新接受岗前培训

□晚报记者 王菁 李萌
通讯员 汤洁 李羽

本报讯 出门搭的士被拒载,不少乘客都遭遇过此烦恼。记者昨日从市客运管理处了解到,自去年年底开展“打击拒载”专项治理活动以来,他们已查处拒载司机146人,其中83人重新接受岗前培训,5人被注销服务资格证。

市客运管理处自2009年12月30日展开“打击拒载”专项治理活动,24小时在全市较易发生拒载等违章重点地区进行稽查,发现问题现场处理。郑州火车站、新郑国际机场等窗口地区管理站,也全天候疏导交通,严查拒载等违章行为。同时管理处的信访投诉科热线电话67189900全天候受理电话投诉。据统计,专项治理期间,客运管理处共出动稽查力量5000余人次,查处拒载146人,已接受处理的共88人,其中83人重新接受岗前培训。

15年, 100万人的选择

寻找成长见证者—— “我与解先生的故事”主题征文



Mr Xie



一、征文要求

所有关心和关注又一村解先生的消费者和单位等均可参加。

征文可围绕我公司诚信经营、真情服务或菜品特色等内容展开,要求是自己的亲身经历,文体以故事、散文、随笔等形式为主,字数一般不超过2000字。来稿请注明姓名、地址和联系方式。

二、征文截止时间:2010年4月30日

三、投稿方式:电子稿发送至邮箱:xiemr@163.com

邮寄(A4纸打印稿):郑州市嵩山北路

293号金海怡翠园2号楼5单元202室,邮编:450051

四、奖项设置

一等奖1名: 现金5000元

二等奖5名: 价值500元代金券

三等奖160名: 价值150元奖品

五、评奖

征集活动结束后,5月份将由公司和相关餐饮管理专家组成的评审小组评出获奖作品。评奖结果将在公司网站和相关媒体公布,并将通过邮件、电话等方式通知获奖者。获奖作品将在公司内刊和网站上发表。

联系电话:(0371) 67516789

公司官网: www.mrxie.com

六、其它事宜

1. 奖金均为税前奖,税费由获奖者自行承担;

2. 所有来稿一律不退,请自留底稿。

3. 此活动最终解释权归郑州市又一村解先生餐饮有限公司所有。

“又一村解先生”的发展离不开社会各界的关心和支持!为了答谢多年来广大消费者和社会各界人士对我公司的厚爱,现面向社会开展征文活动。如果您是我公司成长路上的见证者,请您用文字的方式讲述我们之间的故事。

我们的团队需要你的加入



Mr Xie

聘

迎宾 20名 女

服务员 20名 男女不限

传菜生 20名 男

收银 10名 女

以上人员要求:五官端正、吃苦耐劳,有较强服务意识。

前厅客户经理 20名 男女不限

要求:有较强的团队意识和沟通能力,有客户开发经验者优先。

前厅部门经理 5名 女

要求:有较强的团队组织和协调能力,善于沟通,有餐饮管理经验。

财务经理 1名 女

要求:有餐饮财务相关工作经验。

以上职位工资面议,一经录用,待遇从优!此广告长期有效。

联系人:白经理 电话:0371-67526000 13275979899