



上接A02版

省消协公布消费者投诉十大典型案例

遇到这些侵权怎么办? 消协来支招



案例六:小电器伤人还有理

【案例】2013年4月,家住遂平县的21岁消费者王某到某贸易广场购物,在一家商店购买了一把充电式手电筒,2013年4月7日晚10点左右给手电筒充电,一插电,手电筒发生爆炸,致使王某右眼被严重炸伤,完全失明,右手受伤。

【调解】市消协与该手电生产厂家负责人取得联系,告知案情。厂家负责人认为他们的产品经过层层检测,安全可靠,有国家质监部门颁发的合格证。

因发生的爆炸现场已经破坏,只剩下手电筒碎片,鉴定程序复杂,河南省内也没有可以鉴定的地方,案件进入了僵局。经过5次调解,最终厂家出于人道主义,向消费者王某一次性赔偿现金95000元。

【消协提醒】消费者在购买日用百货时最好到有信誉的大型超市或专柜、专卖店购买。购买后保留好购货单据和三包凭证,一旦出现问题及时索赔或投诉。

案例七:蛋糕馅内小石子硌坏孩子大牙

【案例】2012年6月,消费者程某母女在县城一蛋糕店给孩子买蛋糕吃时,蛋糕馅内有一个小石子把孩子的大牙硌掉一小块。程某的母亲找到蛋糕店要求赔偿。店老板向程母致歉,但只赔付200元的牙齿损伤费,程母坚决不同意,于是便投诉到县消费者协会,要求“至少得赔偿5000元,否则我将与他们打官司”。

【调解】工作人员解释,蛋糕店是有过错行为,但程母提出的赔偿标准过高,属于维权过度。蛋糕店经营的食物不符合卫生标准,对消费者造成了伤害,不仅应当赔偿受

害人损失,而且消协有权建议有关行政部门进行查处。最终通过消协调解,蛋糕店一次性赔偿受害人医疗费2000元,纠纷得到圆满解决。

【消协提醒】一是采购食品应选择信誉较好的大中型超市,不在无证食品摊点选购食品,不购买有异味或来历不明的食品;二是选购散装食品时应注意散装食品销售区域是否标注出食品的厂名厂址、生产日期、保质期、保存条件等内容;三是在选购肉制品时,验看肉制品的检疫合格证,不采购无检疫合格证的肉制品;四是注意保存购货发票和凭证,便于维权使用。

案例八:家政服务新卡挟持旧卡

【案例】范女士于2009年购买了某家政服务卡,充值1500元约定每小时服务费15元。2011年11月,该家政的客服人员告诉消费者,家政卡到了服务有效期必须继续充值,否则家政卡就不能继续使用,卡内余额也无法退还。2011年11月24日消费者范女士又存2400元的服务费,以前剩余的68个小时的家政服务才得以激活继续使用。但原来每小时15元的家政服务标准也同时作废,变成了新市场价格19.5元每小时,同时该家政要求范女士卡内的余额必须在2013年5月24日前使用完毕,否则,必须从新充值激活。

2013年5月24日,范女士的该家政卡又被停止服务,卡内剩余的2500多元服务费也同时被冻结,不能退,不能继续使用,要想继续使用必须重新缴费激活。在争取了大半年没有解决问题后,2014年2月11日,范女士迫不得已又充值了1000元,老卡被换成了新卡,

剩余的2500多元原来约定19.5元每小时的家政服务也被提高到了35元每小时转到了新卡上。

【违反规定】家政服务公司强制要求消费者续卡,余额冻结或清零,是典型的强制交易行为,侵犯了消费者的财产权和自由选择权。经营者擅自制定“过期无效”、“遗失不补”、“不得转让”等格式条款,一方面限制了消费者的权利,另一方面减轻和回避了经营者应承担的责任。违背了《消法》第十条:消费者享有公平交易的权利。第十六条:经营者向消费者提供商品和服务,不得设置不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

【消协提醒】消费者在购买时一定要选择规模大、信誉好的商家;选择金额小、期限短的预付费卡;办卡时签订书面合同,在合同中载明预付费卡的使用范围、有效期限、违约责任、补卡换卡、终止服务、转让等有关事项;对不公平的格式合同要坚决拒绝。

案例九:手机质量出问题,经销商自行检测说了算

【案例】2013年4月,刘女士购买某品牌手机一部,使用两天后发现质量问题,多次找经销商检测都说没有问题,但手机却无法正常使用。眼看规定换机的时间已到,忍无可忍的刘女士到消协寻求协助。随后,消协工作人员与刘女士一起到手机店要求手机做出质量检测,结果发现该机有质量问题,经销商给刘女士换了一部新手机。

【消协提醒】一是当手机在“三包”期内出现质量问题,要及时联系销售商到指定维修

点维修,并要求维修人员填写详细的维修记录,内容包括:手机故障现象,做了什么样的处理和维修,更换了哪些零部件,送修和修好的时间,维修人员签名盖章确认等,作为日后维权的依据。二是如双方有分歧,销售商要求做检测的,消费者一定要要求销售商留下书面材料,写清楚手机出现的故障,送检时间,在检测结束后要认真检查自己的手机,防止销售商将手机维修好逃避退、换货责任。

案例十:快递丢失包裹只按格式条款赔

【案例】安阳消费者刘某于6月15日将价值6800元的工艺品通过某快递公司投递到唐山,支付快递费用200元。快递公司在投递过程中出现事故,丢失了该工艺品。消费者提出索赔要求时,快递公司表示,在公司投递过程发生丢失快递物品,公司只能按照与寄件人的约定进行赔偿,而双方约定就体现在快递单上:本公司将免除本次运费;若寄件人未选择保价,则本公司在不超过运费五倍的限额内赔偿等。该公司称消费者刘某在寄件时未办理保价业务,因此只能按照快递费用的五倍即1000元予以赔偿。

【违反规定】快递公司所谓的协议是指快递单上的格式条款,但快递公司在办理寄件

时未提醒消费者注意限制责任的条款,并且客观上是利用格式条款减轻损害消费者合法权益所应当承担的责任,违反了《合同法》和《消费者权益保护法》有关格式条款的规定。最终,经消协多次调解,快递公司按照实际损失赔偿消费者6800元。

【消协提醒】消费者在选择快递公司投递物品时,一定要选择正规的、证照齐全的快递公司,不要一味追求低价快递费。在快递物品前对条款存在疑问,应当当场指出,并在快递单备注栏中注明有关事项,同时,消费者应清晰填写货物的名称、数量、单位、价格、金额、时间、取货方式等,并妥善保管有关单据。

郑州晚报记者 李丽君

7×24小时“不打烊”白+黑永在线

动动手指给联通网上营业厅点赞吧

“足不出户,上网就能办理联通的各种业务”、“用3G智能手机,动动手指,通话和流量使用情况一目了然”、“微信微博服务号处理业务更方便”、“到营业厅不用排队缴费,到自助终端就可以了。”随着网速的不断提升,郑州联通的服务响应速度也越来越快,为消费者带来了全新的服务体验。郑州晚报记者 源铎 通讯员 薛曼曼

摸得到的便捷

更多电子渠道服务,值得点赞

想足不出户办业务?就上联通网上营业厅(www.10010.com),在那里,可以真正实现为用户提供7×24小时“不打烊”的服务,随时随地可以给自己的手机缴费充值或查询话费,在网上挑选自己喜欢的手机、无线上网卡、手机配件等,实现选号入网、在线支付、免费包邮配送等功能。

不光是网上营业厅,用短信营业厅、手机营业厅甚至微信营业厅,在手机上都能随

时随地解决,简单、方便、快捷,颠覆了人们对通信产品的传统消费体验。

电子渠道,自助终端机更是大大节省了营业厅办理业务的时间。通过自助终端,可以交费 and 查询业务,给固话、宽带、手机交费,可以购买充值卡、享受9.85折优惠,还可以通过密码查询自己的近期通信消费信息,打印通话详单、核对通话记录等。

听得到的便捷

全新的10010服务,听过你就会点赞

适应用户的新需求,郑州联通让传统热线焕发出了新的活力。10010话费速查专线、智能终端专家坐席、大数据应用,都是郑州联通从用户角度出发,提供更为便捷服务的积极尝试。

“打得通,说得清,办得明”,这是郑州联通10010的服务宗旨,除了给大家提供业务咨询、业务办理、上门服务、预约服务、VIP专属通道等一揽子综合服务,更能主动服务。

两年来,10010一共受理宽带新装15万

户,融合业务10万户、3G合约5万户,客服热线满意度达到92分。VIP客户营销服务中心荣获省级“五一巾帼文明岗”称号,郑州联通新郑机场“VIP贵宾厅”被授予“全国青年文明号”。

有如此全面的电子渠道服务,给力的10010服务,全方位的服务体系,一个持续创新服务模式,升级服务功能,拓展服务渠道,构建以客户为中心的联通大服务,正在你的“赞”之中实实在在的为大家提供着便捷。

联通推出了一系列业务快速查询方式,发发短信就能查业务了,大家也都来学学吧。
查流量:发CQLL到10010 查话费:发CXHF到10010 查余额:发CXYE到10010
查分钟数:发CXFZ到10010 查3G套餐余额:发CXYL到10010