

蜜月,登机时被告知“满员”

导致二人不能按时登机

公布全省消费者投诉八大热点及典型案例

3·15典型案例 这些事你遇到过吗

案例一 网络代购机票,登机时被告知“满员”

【案情】2016年7月8日,金水分局12315中心接到消费者王女士的紧急求助电话:她和老公在金水区某机票代理中介通过网络订购某航空公司机票2张,欲往海南度蜜月。可7月8日抵达机场更换登机牌时,却被告知“满员”而不能按电子机票登机,机票代理中介失联,被留置机场。

【处理】执法人员当场受理并立刻启动应急处理程序,联系航空公司与中介机构,确认王女

士订票情况属实,根据签约的《航空客运消费者权益保护应急措施协定》,“由于航空公司及其授权代理人超额售票,导致旅客不能按时登机的,应尽快安排其转乘其他航班,能当天转乘的,航空公司免费提供餐食,并补偿每位旅客不低于实付票价的10%或提供等值标准的相关服务”之规定,经执法人员协调,最后航空公司为王女士安排了最近的航班,补偿两位新婚夫妇共计550元。

案例二 商品的“三包”期从付款之日起计算?

【案情】2016年5月3日,任先生拨打12315热线求助称,在2016年元旦的时候,某电器企业搞促销,其花费6000元订购了一台空调柜机,5月1日商家送货上门并安装调试,任先生当场发现空调外机存在三处明显的凹凸,便与商家交涉,提出退货或者换货。商家认为任先生购买的时间已将近半年,超出了“三包”规

定的退换货时间,仅同意为任先生免费维修。

【处理】接投诉后,洛阳市工商局老城分局青年宫工商所立即联系双方,对此事进行调查调解处理,经核实,任先生所言真实,商品的“三包”期应当从收到商品之日起计算,不当从付款之日起计算。最后,经工商所协调,店方同意退货。

案例三 4S店强制消费者购买保险,违法

【案情】消费者罗先生2015年4月份在鹤壁市淇滨区某汽车4S店购买一款沃尔沃汽车,购车时被4S店强制购买某保险公司一年的保险并交2000元的续保押金。2016年4月,保险到期,罗先生不想在该4S店继续买保险,要求退回押金,可经营者表示不能退还押金。

【处理】根据《消费者权益保

护法》第十六条“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,消费者在哪里购买保险有自由选择权,该4S店没有权力强制收取消费者的续保押金,工商部门经协调,最后4S店将2000元押金退给消费者。

案例四 直销保健品虚假宣传惹纠纷

【案情】2015年中秋节期间,消费者刘女士的气管炎病复发,经人介绍并由某直销保健品专营店的所谓专家推荐,购买他们的保健品,并按照专家的配方吃可以治好。在专家的建议下,她一次性购买60660元系列产品,吃了一段时间不但没好而且又严重了。这时她才感觉自己被骗了,找店家退款,店家不退。2016年2月17日,她向消费者协会进行了投诉。

【处理】接投诉后,消协工作人员到“保

健品专营店”某商贸有限公司经营场所详细了解事情的经过,发现投诉人所讲情况属实。该直销保健品业务员在销售时称该产品可以治疗疾病,消协工作人员调查后,认为保健品不能治病,该公司业务人员的销售行为涉嫌虚假宣传。经过与“保健品专营店”负责人讲解消法等法律知识,其也认识到自己的宣传和承诺违反法律,最终双方达成调解协议,退还投诉人剩余产品4万余元的现金。

案例五 预付卡难履约,工商调解退款

【案情】2016年7月,新乡市辉县工商局,连续接到5起反映辖区“某健身俱乐部”,因开业日期一拖再拖,而被所推销购买的优惠健身卡成摆设,多次要求该俱乐部退卡,均遭到拒绝。

【处理】该案经营者在企业尚处于筹建

中,就出售优惠卡给消费者,属于以预付款方式为消费者提供服务,双方形成消费关系;商家由于特殊原因未能开业却拒绝退卡,就是没有履行交易约定。工商部门组织双方进行调解,最终在双方自愿情况下达成调解协议,退款给5个消费者。

必胜客约会早餐小组 分享健康“早”生活



3月11日上午,必胜客航海路餐厅迎来一群早餐小组成员,他们与郑州市营养协会冯梓恒会长一起,共进了一场别开生面的必胜客健康早餐分享会。

爱分享的早餐小组

早餐小组是一群喜爱美食,有梦想、有颜值的人,实际生活中他们是公司员工、全职妈妈、教师、公务员、自由摄影师、婚礼策划师……可在早餐小组的微信群里,他们却化身闪闪发光的食神。虽分布在世界各地,可在每一个睁开睡眼要面对的早晨,他们都在重复着相似的动作:分享他们的早餐!在过去的两年时间里,他们晒出了上万份的早餐。

必胜客上演创意早餐DIY

必胜客帅气的曹厨师长首先介绍了鸡蛋、薯饼、蔬菜、培根等近20种必胜客早餐食材原料,并现场教授了制作法式枫糖吐司,接下来就是早餐小组的成员们使用这些新鲜食材进行了一场亲子创意早餐DIY。这场DIY比的不仅是创意,更要兼顾早餐膳食营养均衡搭配。

营养专家揭秘早餐膳食多样性

“俗话说,早餐吃得好,午餐吃得饱,晚餐吃得少,一天之中,早餐是十分重要的,不仅要满足能量的获取,更要尽可能多地摄入不同种类的食物,以确保膳食多样性,满足身体对微量元素的需求。”冯梓恒会长表示,“为了获得人体必需的营养素,平均每天应摄入12种以上的食物。首先要做

到粗细粮搭配、粮豆搭配、粮薯搭配。其次,要保证含有丰富优质蛋白质的食物。再次,要保证有一定量的蔬菜水果。同时还要有适量坚果类食物。”

必胜客倡议健康精致“早”生活

“时值阳春三月,春暖花开,平日里匆忙工作的大家也应放缓脚步,多陪陪家人,享受慢生活,或是爬山钓鱼,把精力更多地放在生活新理念的改变上。对于孩子,父母培养好的膳食习惯才是最好的礼物。营养均衡的早餐不仅补充一天工作所需的能量,还能在用餐中调整一天的学习思路,对提高效率有事半功倍的效果。”必胜客相关负责人在活动和早餐小组成员们分享了自己对于早餐的理解。

链接

3月11日~24日,由中国青少年发展服务中心主办,食安在线网承办,百胜中国协办的全国青少年健康与安全“进校园、进社区”百千万工程食品安全宣传教育专项活动先后在河南郑州、洛阳举办,通过开展专家讲座、展示讲解食品安全知识展板、组织互动体验游戏等方式,帮助青少年提高食品安全知识水平和鉴别能力。

全国12315互联网平台今日上线

国家工商行政管理总局建设了全国12315互联网平台,于今日正式上线。

据介绍,该平台支持电脑、微信及手机APP多种途径进行投诉、举报,网址是“www.12315.cn”,微信公众号是“全国12315互联网平台”,微信小程序名称是“12315”,手机APP名称是“全国12315互联网平台”。上线运行后,全国各地消费者都可以通过互联网或移动互联等方式登录平台进行投诉、举报。工商部门可以对全国消费者诉求数据进行分析利用;对跨区域、跨境重大消费纠纷进行协调指挥。

