

3·15

我市发布去年消费维权典型案例

很多丽水消费者被这样“坑”过

阅读提示

昨天上午,市市场监管局举行“3·15”消费维权新闻通报会,为市民梳理了去年丽水消费维权的一些典型案例。

□ 记者 陈春 通讯员 艾勇丰 邓媛

A、说好的“全场折扣”,新品却不算在内

去年,家住云和的张先生在当地一家鞋店门口发现店铺海报称“全场6.8—8.8折”,心动之下便进店挑选,在结账时发现,所挑选的鞋子实际以9.5折计价,原来商家说他选的鞋子是新款,不在折扣范围内。

如今,许多店铺都会打出“全场超低折扣价”吸引客流量,消费者往往被最优的折扣价打动,在结账时,却总是听到“新款不属于最优折扣范围内”的说辞,往往碍于面子只能付款了事。

根据《消法》第二十条规定,经营者不得做虚假或者引人误解的宣传。如果消费者遇到与宣传不符的店家,可以要求其退款。经调解,该店铺退还了张先生的购鞋货款,并撤下了宣传海报。

B、同批口服液颜色不一,原是以次充好

去年5月,市民柳先生在景宁某药房购买了两盒“恒湖牌钙锌口服液”。他的女儿在服用时,发现两盒保健品的液体颜色不同,一盒呈淡蓝色,一盒呈褐色,而这两盒口服液的批次一致,且均在保质期内。

柳先生的女儿服用后,出现全身发痒症状,到医院就医花了3000余元医药费。

市场监管部门对该药店立案查处,认定其存在经营标注虚假生产日期及保质期保健食品的行为,依法没收其65盒相关保健食品。同时,该药店一次性补偿柳先生5000元。

C、抵押贷款,评估费用却要贷款人承担

去年,我市在金融业专项检查中,发现某商业银行在办理对公及个人新增抵押贷款过程中,存在将新增抵押贷款的抵押物评估费用转嫁由客户承担的行为。根据《中国银监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》的规定,属于转嫁经营成本的行为。

经督促,该商业银行清退违规收费730余笔,金额23万余元。随后,我市对市区所有商业银行进行转嫁成本行为全面治理。目前,抵押贷款抵押物评估已由银行委托第三方机构评估或自评,贷款方无需承担评估费用。



D、房子与图纸有明显差异,购房人获赔偿

去年5月,龙泉市消保委受理了一起关于房地产公司违反合同的群体性消费投诉,涉及购房家庭49户。购房者认为房产公司交付时的房屋结构,与购房合同上的图纸存在多处明显差异。

购房者要求房产公司按约履行合同,同时对违反合同的行为作出赔偿,对此双方争议较大、关系僵化。经多次调解,房产公司同意免费为每户安装价值近3000元的阳台玻璃,并补偿每户购房者现金800元,总价值近20余万元。

E、美容服务靠“忽悠”,三人各自被罚50万元

高某某等三人,去年在市区开设某连锁品牌美容服务机构,以一套预设好的推销忽悠“剧本”,对美容师开展夸大美容服务和产品功效的培训,向消费者推销美容服务和产品。

经查明,美容师在为消费者提供服务时,往往将客户身体方面的小问题夸大化、严重化,目的是引起消费者的心理恐慌,进而借机向消费者虚构和夸大其美容服务及相关产品的功效,同时结合各种虚假宣传方式,以达到让消费者接受服务和购买产品的目的。

最终,市市场监管局依法对3人分别作出罚款50万元的行政处罚。

F、打着“假一赔十”的幌子,卖的都是假货

去年7月,刘某某、冯某等人在龙泉市区以“正品尾货处理,假一赔十”为幌子,非法销售假

冒“耐克”“阿迪达斯”等国际知名品牌的服饰。

龙泉市市场监管局联合龙泉市公安局顺藤摸瓜,共查获涉案服饰27000余件,涉案金额8000余万元,并成功在福建泉州石狮、山东枣庄等地将刘某某等人上家曹某某、黄某某等人抓获。目前,这些人均受到了刑事处罚。

G、以促销的名义获取个人信息,推送骚扰信息

去年6月,青田县市场监管局在对青田某建材有限公司开展检查时发现,该公司的通讯名册中记录了大量的青田各小区业主的姓名、电话、详细地址、装修进度等信息,并标注“停机了、没人、买好、没接、空号、装好、打过了”等字样。

经查明,该公司通过在促销活动中登记业主个人信息、组织工作人员到青田各大小区抄录等方式,收集小区业主个人信息共计400多条,通过向业主拨打电话的方式推销公司产品和服务。

因未经消费者同意,以拨打电话的方式向消费者发送商业性信息,该公司被处以罚款1万元。

H、虚构名义,长期向老年人“会销”保健品

丽水市某保健食品有限公司,长期开展“会销”活动,虚构“全国慢性病帮扶工程”等名义,通过发放宣传单页、卡片、电话通知、赠送礼品等方式,吸引老年消费者参加,向老年消费者宣传推销其销售的多款保健食品。

去年,莲都区市场监管局根据《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定,对当事人处以罚款65万元。当事人在未重新办理食品经营许可证的情况下,违法从事食品销售,莲都区市场监管局根据《中华人民共和国食品安全法》相关规定,对当事人作出没收违法销售的食品、罚款35万元的处罚。

以“绿起来”带动“富起来”

进而加快实现“强起来”

