



这些投诉案例可能就在你身边

2015年,我省12315受理投诉18万余件

□ 记者 王玮伟

2015年,安徽省各级工商部门12315投诉举报机构共受理各类投诉举报咨询184378件,其中受理消费者投诉25467件、举报2023件、咨询153794件、其它3094件。

同时,我省开展了以“家用电子电器、服装鞋帽、装饰装修材料和建筑钢筋、交通工具、有关服务”等五大类商品和服务领域为重点的消费维权工作,截至2015年底,共查处案件9762件,案值4733.99万元,罚没金额3908.31万元。

案例一:黄山网络订房纠纷案

2015年7月,黄山市工商局12315中心接到游客孙先生投诉:孙先生于7月初通过某旅游网订购了7月31日黄山某宾馆的标准间,当天到达该宾馆时却被告知主楼标准间客满,且孙先生没有预订标准间,只预留了曙光木屋。孙先生没有入住该宾馆,要求退款被拒。

风景区市管局消保工作人员联系了旅行社负责人,对方称,7月31日,孙先生曾电话联系旅行社要求取消订房,后在该宾馆主楼房满的情况下给其预订了曙光木屋,现在愿退还差价。该说法与消费者所述有所不同,工作人员联系孙先生和旅游网站客服多方核

实,孙先生确实于31日联系该旅行社取消预订,被告知要向网站提交取消申请,后在网站上操作未成功,旅游网和旅行社也证实订单还在未取消。后由于旅行社工作人员失误,在未得到网站取消确认的情况下向宾馆取消订单,临时改订了曙光木屋,旅行社应承担主要责任。

案例二:拒退“网络团购”抵用券费用案

2015年5月,淮北市工商局12315中心接到尹老先生投诉:其在淮北某房地产公司预购商品房一套,合计交款5.5万元,商家从中扣除3000元作为“网络团购”购房抵用券,可抵房款3万元。但开发商因未取得商品房预售许可证,迟迟不能与消费者签订商品房买卖合同,消费者要求退房,但开发商只退回房款5.2万元。

接诉后,12315中心工作人员多次与开发商联系。根据《消费者权益保护法》及最高人民法院有关规定,工作人员指出,预购商品房时的3000元“网络团购”抵用券是以购房为基础的,现在购房交易已不存在,3000元作为房款的一部分,商家理应退还。经调解,消费者最终拿回了本属于他的3000元购房款。

案例三:微信会员卡无法使用案

2015年4月,铜陵市工商局12315中心接到消费者邢女士投诉:其于2014年用微信充值办理了某

蛋糕店会员卡,没有设置有效期。2015年3月份,邢女士去该蛋糕店询问会员卡使用事宜时,营业员说会员卡正在升级,不升级也没有关系。4月底,邢女士去蛋糕店消费时,打开微信会员卡,发现会员卡信息全都消失,营业员称该店微信会员卡升级已结束,没有升级的用户,会员卡无法使用。邢女士认为店家没有及时提示,有明显过错。

接诉转办后,辖区长江路市管所工作人员立即联系了该连锁店负责人,向对方了解此事,对方承认邢女士反映情况属实。经调解,该蛋糕店给邢女士办理了新卡,将老卡的余额转到新卡上。

案例四:淮南不履行保修承诺案

2015年11月,淮南市工商局12315中心接到消费者米先生投诉:其于2010年购买一台洗衣机,购买时厂家赠送他一张10年无条件保修卡。2015年11月份,洗衣机出现故障后,售后上门维修,却要收取300多元的维修零件费。

厂家称,10年保修的承诺并非整机保修,而是针对主要零部件,米先生的洗衣机是因为外壳锈损严重,不属于免费维修范围,因此需收取300多元的更换外壳费。经调解,在征得消费者同意后,最终双方各承担一半维修费用。

星报传媒“百万网友点赞3·15”活动主题策划

诚信



奇瑞聚惠 领跑全城

瑞虎系尊享10年100万公里发动机超长延保

艾瑞泽5 形象代言人: 郑恺



新瑞虎5
百万信赖版 8.99万起



艾瑞泽5 6.29万起



瑞虎3 6.99万起

艾瑞泽5 3月18日震撼来袭, 个贷更享3000元/台补贴

新瑞虎5 车膜礼 送进口3M车膜

出行礼 送1500元油卡

免息礼 享2年0利率金融贷款

安全礼 加1元享交强险

瑞虎3 免税礼 享0购置税

出行礼 送3000元油卡

免息礼 享2年0利率金融贷款



400-883-8888
www.chery.cn
奇瑞华中区官方微信