



# 商家销售欺诈, 消费者获赔 51 万元

## 合肥庐阳法院发布消费维权典型案例

星报讯(刘冰 记者 马冰璐) 在“3·15”国际消费者权益日到来之际,近日,合肥市庐阳区人民法院发布了一批消费维权典型案例,帮助消费者规避消费陷阱,提升消费品质。

### 案例一:干洗消费起纠纷,法院调解获解决

**案情简介:**2020年9月9日,李某将一件价值3480元的连衣裙送到合肥市某网络科技有限公司万豪广场门店洗涤,并支付干洗费45元,取件时发现连衣裙有严重抽丝现象。李某要求赔偿损失,干洗店只愿赔偿5倍的干洗费,双方协商未果,李某诉至庐阳区人民法院,经法院多次调解,干洗店赔偿李某1600元,双方握手言和。

**案件评析:**李某将衣服交由合肥市某网络科技有限公司万豪广场门店洗涤,双方之间构成服务合同关系。接受服务的消费者,对于其贵重衣物也应当尽到合理告知义务并选择合适的洗涤方式,必要时可以进行保值精洗,同时与干洗公司书面约定赔偿问题,有效维护自身合法权益。

### 案例二:销售欺诈法难容,加倍赔偿显公平

**案情简介:**2018年8月12日,颜某与合肥某木业有限公司签订总价款为17万元的木门、门套、护墙板、罗马柱等定制合同,并约定木门、门套系某知名品牌。木门、门套安装后,



出现大面积开裂的质量问题,经调查核实该木门、门套并非约定的某知名品牌。颜某认为合肥某木业有限公司以次充好,伪造商品产地,冒用他人品牌欺骗消费者,依法提起诉讼,请求退还货款17万元并赔偿三倍货款51万元。庐阳区人民法院经审理,支持了颜某的诉讼请求。

**案件评析:**本案中,合肥某木业有限公司未按合同约定品牌供货,冒用他人商标、名称,故意告知消费者虚假信息,诱使消费者作出错误的意思表示而与之订立合同,系欺诈行为,且木门确实存在开裂等质量问题,故其应当承担退还货款、并按货款三倍赔偿的责任。

## 爱慕虚荣购买走私套牌车 涉案嫌疑人合肥落网

星报讯(合交宣 记者 唐朝) 近日,合肥交警庐阳大队接指令,一辆车牌为浙B3\*\*8J的黑色奔驰被套牌,套牌车辆一直在合肥境内活动,随即民警展开调查,迅速锁定涉案嫌疑人齐某,并依法对该车扣留。

通过对车辆的检查结论得知,齐某驾驶的这辆浙B3\*\*8J系走私车,出示的行驶证、登记证书以及车牌照均属伪造。审讯中,齐某交代,自己于2017年在上海务工时通过朋友结识一位做抵押二手车的车商,因自己的预算不多,又虚荣心作祟一心想开上豪车,便多次对车商表露出希望低价购买走私套牌车的意愿,最终选中了一款奔驰车于2017年10月与该车商交易,并支付了23万元。

因深知自己车辆来路不明,嫌疑人齐某平时极少使用该辆套牌车,大部分时间都放在自家车库。经过办案民警的普法教育,齐某对自己因贪慕虚荣所犯下的违法行为后悔不已,并依法接受相关处理。

记者从合肥交警部门了解到,2020年,该部门通过大数据分析研判等科技手段,共计查处假牌、套牌、假证等交通违法行为399起。依据《中华人民共和国道路交通安全法》第九十六条有关规定,伪造、变造或者使用伪造、变造的机动车登记证书、号牌、行驶证、驾驶证的,由公安机关交通管理部门予以收缴,扣留该机动车,处十五日以下拘留,并处二千元以上五千元以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 膀胱长满肿瘤, 医生用回肠为他再造新膀胱 专家: 60岁以上男性最好定期检查前列腺

星报讯(付艳 记者 马冰璐) 切除癌变的前列腺、膀胱,用一段回肠再建一个“新膀胱”。昨日,记者获悉,安医大四附院泌尿外科成功为一名前列腺癌患者实施腹腔镜下前列腺癌根治术+全膀胱切除术+回肠代膀胱术。目前,患者恢复良好,已康复出院。

70多岁的张老,1年前因为反复尿频,肉眼血尿在淮北当地医院就诊,诊断为前列腺癌伴膀胱侵犯和骨转移。张老辗转多家医院就诊后,来到安医大四附院泌尿外科就诊。

近日,以泌尿外科主任李光远为首的医疗团队为张老进行了腹腔镜下前列腺癌根治术+全膀胱切除术+回肠代膀胱术。手术只在肚皮上打三到四个0.5cm~1cm的小孔,将前列腺、膀

胱切除、清除盆腔淋巴结。最后,还截取患者的一段肠管,为他再造了一个新的膀胱,让尿液通过肠道引出体外。整个手术过程很复杂,历时4小时,手术顺利完成。

据了解,前列腺癌早期通常没有症状,当肿瘤阻塞尿道或侵犯膀胱颈时,会出现下尿路症状,包括:尿频、血尿、排尿困难、尿失禁等。骨骼是最常见的前列腺癌转移靶器官。

李光远提醒,早发现早治疗很重要,中老年男性定期检查前列腺特异性抗原(PSA)和肛门指检(DRE)很有必要。如果早发现,早期前列腺癌根治术后,患者可以跟正常人一样。由于泌尿系统的膀胱癌与前列腺癌主要发病人群是老年男性且初期都有可能血尿,因此建议60岁以上男性最好定期检查,防患于未然。

## 农行合肥自贸试验区支行: 履行社会责任担当 心系老龄客户群体

星报讯(记者 张贤良) “同志,您好!我父亲已经70多岁了,身体不好,一直腿脚不便,最近更换了发放生活津贴的银行卡,他本人无法到网点办理激活,这可怎么办呢?这以后该怎么领取生活补贴呢?”日前,中国农业银行合肥自贸试验区支行内勤行长接到一位迫切的胡姓市民电话,内勤行长了解情况后立即安排员工为这位老人上门办理核实手续。核实之后,老人的女儿来到网点办理业务,由于网点等待办理业务的客户较多,内勤行长在得知该老人一人在家无人照顾后,安排支行开启了绿色通道,为其办理了业务。成功办理后,老人的女儿激动地握着为其上门办业务的大堂经理的手,不停地道谢。

记者了解到,农行合肥自贸试验区支行主要服务于滨湖区域居民,中老年客户数量较大、集中度高,自国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》以来,自贸试验区支行根据方案要求,为满足老年客户特殊金融服务需求方面,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,给老年客户提供更



周全、更贴心、更直接的便利化服务。

据介绍,自贸试验区支行一贯坚持把服务好特殊客户作为日常消费者服务的重要内容,成立了由党员参加的志愿服务队,开辟绿色通道,延伸服务触角,携带移动PAD,为出行不便的老年客户上门办理社保卡开卡、激活、密码挂失重置等业务的相关核实手续,给老年群体提供专业、便捷、贴心的金融服务。值得一提的是,今年以来支行提升硬件设施,配备老花镜、急救药品、轮椅等,加开爱心窗口,为老弱病残优先办理金融服务,并且安排专人全程陪同办理业务,将行动不便的老人护送回家;同时

优化软件配置,扩大适老化支付产品供给,个人掌银APP除密码登录外,还支持指纹、手势密码登录,扫脸支付和语音搜索等多样化信息验证和输入方式,降低老年客户操作技术难度。

银行服务无小事,满足“特殊”客户的“特殊”的服务需求是农行作为国有大行应有的社会责任担当。支行负责人表示,“上门服务对我们来说不是第一次,也不会是最后一次。我们将继续坚持打造优质服务银行,踏踏实实地为每一个特殊客户服务,在防控风险的同时,竭力为包括特殊客户群体在内的所有客户提供有温度的高品质服务。”

## 宣城发布 2020 年 消费者投诉举报情况

日前,宣城市市场监督管理局和宣城市消费者权益保护委员会通报了全市消费者权益保护工作情况。据介绍,2020年宣城市12315投诉举报平台共接收投诉举报咨询25177件,较上年同期上升188.20%。其中:投诉6090件,较上年同期上升129.81%;举报3271件,较上年同期上升328.70%;咨询15816件,较上年同期上升197.13%。办理12345政务热线工单602件,现场接待消费者投诉咨询343件。发布消费提示(警示)27次。通过市场监管部门和消协组织的有效维权,共为消费者挽回经济损失1037.17万元。

据介绍,这些投诉举报的热点主要集中在与疫情有关的投诉、网购投诉、汽车消费投诉和预付卡消费四个方面。针对以上投诉举报的热点,宣城市场监管部门和消保组织不断强化市场监管,畅通维权渠道,加强消费环境建设和消费教育引导,不断提升消费环境的安全度、经营者的诚信度和消费者的满意度。