

市消协发布2013年度十大维权典型案例——

这些维权经验 你我“拿来可用”

“3·15”国际消费者权益日临近。昨日,市消协发布我市2013年度十大维权典型案例,希望通过这些案例,能帮助大家更好地维权。

案例一 饭店用餐滑倒

2013年6月,崔先生带女儿在某火锅店就餐,由于地面湿滑且无防滑措施,女儿摔倒受伤。经调解,该火锅店赔偿崔先生医疗费700元并退回餐费120元。

河南洛大律师事务所律师杜鹏:根据消费者权益保护法,消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人身、财产安全不受损害的权利。因此,消费者有权向火锅店提出赔偿要求。

案例二 买到假冒食品

2013年,杨女士在我市一家药店购买了由某公司生产的“奥迪雅非常瘦”减肥胶囊。后来,她查询发现,该产品与批准文号不相符。经调解,该药店赔偿杨女士1万元。

河南南云律师事务所律师魏红旗:本案中药店出售的“奥迪雅非常瘦”减肥胶囊实际为假冒食品。根据食品安全法相关规定,生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知不符合食品安全标准的食品,消费者可向生产者或者销售者要求支付价款10倍的赔偿金。

案例三 购车收取手续费

2013年11月,鲍女士在某汽车4S店使用信用卡支付购车款时,被要求支付4800元手续费。几天后,鲍女士发现手续费实为2400元。商家称,多收的2400元为店内收取的手续费。经调解,该汽车4S店将2400元钱退还给鲍女士。

河南洛大律师事务所律师吕进:在本案中,该汽车4S店假借其他名义收费,实质上就是故意欺诈。按照消费者权益保护法相关规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当在规定的范围内按照消费者的要求进行赔偿。

案例四 分红保险难见分红

王先生于1997年在某保险公司为其儿子购买了一份分红健康保险,保险期56年。15年来,王先生没有接到保险公司任何形式的领取红利提醒,致使自己没有及时去领取儿子的生存收益金。王先生认为,保险公司的行为构成欺诈,理应赔偿自己的损失。经调解,保险公司向王先生赔礼道歉,并进行相应的经济补偿。

河南洛大律师事务所律师吕进:本案中保险公司的工作确实有不足之处,但在法律上并不构成欺诈,所以,消费者提出按照欺诈行为进行赔偿的要求不能得到支持。

案例五 中介不退房产证

2013年12月,罗先生通过一家中介公司卖房,三方签订合同后,罗先生向中介公司提供了房产证原件。7天后,买房人以罗先生没有土地证为由提出退房。中介公司要求罗先生支付“辛苦费”5000元,否则不予退还房产证。由于当事双方分歧过大,消协部门已对此案终止调解,罗先生将通过其他途径解决。

河南万基律师事务所律师张运超:在我市二手房交易中,有房产证即可交易。我国有“地随房走”的原则规定,购买了房子即同时也购买了相应土地。在本案中,罗先生并没有违约,房产中介公司让罗先生支付“辛苦费”是严重的违法行为。

案例六 千足金变足金

冯某在我市某珠宝店花8304元购买了一条重31.55克的千足金项链,后经相关部门鉴定,这条项链并不是千足金的而是足金的。经调解,该珠宝店为冯某更换一条千足金项链。

河南万基律师事务所律师张运超:消费者权益保护法规定,经营者不得作引人误解的虚假宣传。本案中,珠宝店的行为明显属于欺诈销售,消费者理应索赔。

案例七 擅自开通收费业务

2013年3月至9月,丁先生发现手机话费越来越高,到营业厅查询发现开通了10元上网流量费和10元短信包业务。经调解,电信运营商向丁先生赔礼道歉,并对其遭受的损失双倍赔偿。

河南洛大律师事务所律师杜鹏:消费者权益保护法规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。本案中,电信运营商的行为,侵害了消费者的知情权和选择权,应当依法承担赔偿责任。

案例八 店面易主老卡难用

陈先生于2012年在某洗浴中心购买一张价值5000元的洗浴储值卡,2013年10月去消费时,工作人员称由于洗浴中心已经易主,必须再交2000元才可以合并使用此卡。经调解,陈先生又充值500元合并使用此卡。

河南大进律师事务所律师高晓军:经营者在停业、改行或倒闭时,有义务通过各种方式通知预付款的消费者办理解除消费合同手续并退还未消费部分的金额。如果消费者发现经营者“蒸发”的情况,应立即向有关部门报案。

案例九 新车出现故障

2013年4月,秦先生购买了中型汽车一辆,该车行驶至300公里时突然出现故障。秦先生认为,这辆车行驶尚不足1个月,要求更换整车。经调解,汽车生产厂家免费为秦先生的车更换了新的发动机及电瓶、变速箱总成。

河南中冶律师事务所律师孔朝辉:按照现行的汽车三包规定,家用汽车产品在包修期内出现质量问题,消费者凭三包凭证可免费(包括工时费和材料费)修理。家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的,消费者可以选择免费更换发动机、变速器。

案例十 装修公司隐瞒事实

2013年7月,冯女士准备装修新房,于是找到一装修公司为自己做预算。当冯女士支付了11250元的首付款后,却发现该装修公司承诺给自己的折扣与实际不符。冯女士要求解除合同,但装修公司称须扣除20%的违约金。经调解,该装修公司将首付款全额退还给冯女士。

河南中冶律师事务所律师孔朝辉:本案中,商家隐瞒与订立合同有关的重要事实,导致消费者在不知情的下和商家订立了装修合同。按照相关法律法规,商家故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况的,消费者有权要求解除合同,商家应当退还预付款。

本报记者 王蕾 通讯员 原丽娟 张亚亚

七类问题成2013年消费投诉热点

2013年,我市各级消协部门共受理消费者投诉1885件,解决投诉1824件,解决率97%,为消费者挽回经济损失136万余元,支持消费者起诉11件

Infographic showing 7 categories of consumer complaints: 1. Telecommunications fees, 2. Financial insurance contracts, 3. Prepaid services, 4. Automobile consumption, 5. Real estate contracts, 6. Intermediary services, 7. Home appliances after-sales.

“春风行动”女子专场招聘会举行,专家建议女性求职者——

扩大求职圈 做好职业规划

昨日上午,市妇联与市人社局联合举办的“春风行动”女子专场招聘会在新城区人力资源综合市场举行。针对女性就业市场特点,专家建议,女性在求职时应扩大求职圈,做好职业规划。

文秘、助理、会计等岗位受欢迎

本次招聘会吸引了187家用人单位参加,提供适合女性的就业岗位4356个。上午8点,招聘会现场火爆,不少柜台被围得水泄不通。为了吸引求职者,各招聘单位除了标注工资,还注重强调软环境,如有的企业在招聘广告上,注明宿舍和办公环境提供WIFI信号,也有企业别出心裁地称“办公室经PM2.5过滤”。

市妇联相关负责人表示,今年的专场招聘会与往年相比,求职者年龄结构趋向年轻化,仅上午参加招聘会的求职人员就有4100多人次,其中多数为即将毕业的大学生。文秘、助理、前台、会计等岗位最受女性欢迎。

“招聘会的成功率也有较大突破,已达用工意向1230个。”该负责人表示,春节过后,企业对人才的需求量很大,尤其是服务业岗位和普工岗位,部分企业在招聘时适当放宽了面试要求。

销售、业务等岗位乏人问津

采访中不少招聘人员表示,相比四五十岁中年女性,青年女性求职者作为求职主力军,学历相对较高,技能多,也更有主见、更挑剔些。

“公司招聘1名会计,报名者有8个,其他岗位报名者寥寥无几。”梁晶是我市一家艺术交流中心的人事专员,公司主要的销售、业务等岗位,虽然工资并不低,却无人问津。

“年轻人喜欢IT、美容等时尚的产业,都不喜欢干‘累活’。”新区一家宾馆的负责人说,尽管提高了各项待遇,但近两年,很少能招到年轻人从事宾馆客服工作,他们的用工年龄也放宽至40岁,“30岁到40岁的女性,家庭稳定,相对来说较能吃苦,很适合我们的要求”。

一边是企业招工难,一边是不少应届毕业生大呼工作难找。

“不少岗位都要求有工作经验,应届毕业生真不好找工作。”洛阳理工学院一名应届毕业生说,自己想找对口专业的工作,如果没有合适的,还是想再看看。也有求职者表示,除了工资要符合要求,还希望岗位能稳定,工作相对轻松。

女性应扩大求职圈

洛阳英才网高级人才顾问郭瑞峰说,近年,女性就业市场呈现“两极分化”的现象,一方面,更多适合女性的高端、高收入岗位出现;另一方面,不少女性在职业取向上存在着刻板印象,为自己划定的职业圈远远小于男性的。

“这不仅限制了自己的职业选择空间,客观上也对就业中的性别歧视起到了推波助澜的作用。”郭瑞峰说,实际上,女性细致、耐心、有亲和力、相对稳定的特质,都是其职场优势。如今,伴随着通信、交通的发展,女性就业短板减少,职场成长周期缩短,3到5年内积累起来工作资源,对今后家庭和职业发展都会起到促进作用。

他建议女性求职者,尤其是初入职场的女大学生,要对自身有明确认识,做好职业规划,扩大求职圈,端正工作与家庭的关系;在就业中,应避免习惯性跳槽,注重积累,避免人为职业中断,破坏自己的职业规划。

本报记者 武怡晗 通讯员 杨珂

诚信大咖秀 商报邀您来

时间:3月15日 地点:周王城广场

嘿!这不是诚信企业吗?想了解您背后故事的人到齐了,台子也搭好了,欢迎您来参加诚信大咖秀。

在“3·15”国际消费者权益日当天,洛阳日报报业集团将联合市工商行政管理局、市消费者协会,在周王城广场举行“3·15”国际消费者权益日广场宣传活动暨洛阳市诚信经营优秀企业联盟启动仪式。

今年“3·15”的主题为“新消法、新权益、新责任”。活动现场,将重点开展新消法普法宣传,以更好地督促企业诚信经营,引导消费者理性消费。同时,主办方将邀请一些诚信经营优秀企业联盟成员单位有关领导,在活动现场举行一次诚信宣誓仪式,树立诚信企业的榜样力量。另外,广场活动结束后,我市有关部门还将不定期邀请诚信经营优秀企业联盟成员单位有关负责人,共同商讨企业发展、经济分析、价格走向等相关议题。

参与这次活动的企业须符合中消协良好企业社会责任守则的要求,已在一定程度上获得社会认可,依法经营,照章纳税,产品和服务质量可靠,消费者满意度高,无重大安全和质量事故发生,并且在本行业居主导地位,市场占有率较高,社会影响良好。

想参与这次活动的企业,请拨打电话63632918、63196312报名。(尹红磊)

Large advertisement for MACALLINE 6th Anniversary (6周年庆典) featuring a woman in a red dress, a QR code for a 10,000 RMB WeChat red envelope, and promotional text for a 16% cash discount and birthday gifts.

Advertisement for CEERS (芝華仕) furniture featuring a woman in a red dress, a QR code, and promotional text for a 38% discount and birthday gifts.