

占全国四成多 成投诉热点



■VCG 图

5 农业无人机出现硬件问题 厂家却不想保修

2020年10月,广州市消委会接到云南消费者赵先生投诉,称其购买广州某科技公司生产的无人机用于农业生产,在一次植保作业中一架无人机坠机损坏,经厂家技术鉴定,结果为硬件问题。产品还在保修期,代理商却不同意给予维修;联系广州厂家维修,却被要求支付8000多元维修费,消费者发起投诉。

广州市消委会向企业提出,如因拖延处理影响农民生产、导致发生其他损失,企业还要承担更多赔偿。最终厂家同意免费保修,仅用一周时间就为赵先生修好了无人机。

6 做艾灸被烫伤美容院拒担责 专业鉴伤后获赔

2020年5月,惠州市消委会接到消费者吴女士投诉,称受邀参加惠城区某美容院免费艾灸活动,因店内员工操作不当造成其背部烫伤,近一年时间过去伤口仍痛痒。消费者多次与美容院反映和交涉,无果。

惠州市消委会初步调查认为,该案需专业知识支持,遂邀请惠州市美容化妆品行业协会参与调解。美协秘书长带领消费者到市皮肤科医院诊断治疗,分析确定消费者伤情及双方责任。最终纠纷双方达成一致意见,商定由美容院补偿消费者2000元,另外美协会会员单位免费资助1000元美容护理卡。

7 1.5万元网购翡翠货不对板 商家玩“失联”

2020年9月,佛山市消委会接到消费者乔女士投诉,称其在某淘宝店定制翡翠手镯,交易金额1.5万元,但收货后发现货不对板且质量相差甚远。与商家多次沟通无效,商家还玩起了“失联”。

消委会开展调查后联系不上经营者,于是向淘宝平台发函了解涉案商家注册资料及经营状态,同时咨询当地珠宝玉器协会专家意见。12月4日,消委会组织召开现场调解会。经全力协调,经营者当场承诺退还消费者7500元,手镯由消费者保留,但事后又态度反复,推翻承诺。消委会工作人员采取多种手段,最终迫使经营者履行了承诺。

8 580元买药品强力宝 因有非法添加获十倍赔偿

2020年8月,肇庆市德庆县消委会接到德庆县人民法院转来一宗药品消费纠纷诉前案件。消费者智先生在德庆县某药店支付580元购买药品强力宝,服用后产生较强不良反应,怀疑有非法添加。

行政部门调查涉诉药品非法添加问题属实,依法作出处理。消费者就此向德庆法院提起诉讼,

要求涉诉药店进行赔偿。法院经审核认为该案可用“诉调对接”(司法诉讼与消委会调解对接),转由德庆县消委会调解。消委会组织线上视频调解,最终涉诉药店同意依法给予消费者十倍赔偿(5800元),并退还相应货款(580元)。

省消委会法律委员会专家陈

联书指出,“诉调对接”是一种多元纠纷解决机制,即通过人民调解、行政调解和司法调解的有机结合,使司法审判与社会力量优势互补,形成合力,促使消费纠纷以更加便捷、经济、高效的途径得到解决。据悉,广东在全国较早建立“诉调对接”机制,有效提升了消费维权工作共建共治。

9 就餐后多人腹泻呕吐 寿司店赔偿4.9万元

2019年年底,江门恩平市多名消费者在一家回转寿司店就餐后,出现不同程度的腹泻、呕吐等问题,个别严重的消费者需住院治疗。当地食安办、市场监管、公安、卫生健康等职能部门迅速介

入调查处理,市场监管部门对该店食材进行抽检,并责令该店停业整顿。

2020年初,江门恩平市消委会先后收到25宗关于该次事件的消费投诉。针对此次食品群体

性消费投诉案情重大、涉及面广,消委会人员对消费者情况逐一进行摸底,安排消费者与商家进行一对一、面对面协商。最终,25宗投诉很快得以调解成功,36名消费者共获得经济赔偿49642.36元。

10 汕尾市民广州买车 故障后想退换太艰难

2019年12年底,汕尾市民何先生花39.29万元在广州某汽车品牌4s店购买了一辆SUV轿车。行驶三个月后(2020年3月份),刚做完首次保养就出现故障,在汕尾同品牌4s店多次维修依旧

无法解决问题。由于车辆修理时间已累计超过35天,根据“三包”规定,何先生提出退换车的要求,而厂家、销售方、维修方却相互推卸责任。

2020年4月底,何先生到汕

尾市消委会投诉求助。汕尾市消委会前往当地调查,并说服维修店出具完整的汽车维修报告,为纠纷解决提供了关键佐证。在广州消委会协助下,最终销售方同意退车退款。

广州市政府新闻办举行“3·15”专场新闻发布会 预付式消费纠纷依然突出

3月15日,广州市政府新闻办举行“3·15”国际消费者权益日“守护安全 畅通消费”专场新闻发布会,邀请多部门有关负责人围绕“守护安全 畅通消费”主题,通报2020年全市消费者权益保护工作情况。

■新快报记者 黄闻禹

●广州市市场监管局： 去年为消费者挽回经济损失2.1亿元

“广州严厉打击侵犯消费者权益的违法行为,推进消费维权社会共治和源头治理,积极构建全市安全放心的消费环境。”广州市市场监管局副局长丁力介绍,2020年全市市场监管系统立案查处各类侵权假冒案件2943宗,捣毁制假售假窝点47个,查处大案要案70宗,移送公安部门75宗,为消费者挽回经济损失2.1亿元。

丁力透露,目前广州市、区两级均建立了消费者权益保护暨放心消费创建工作部门联席会议制度,依托12315投诉举报平台、12345政府热线和各级消委会接受处理消费者举报投诉,广州市市场监管局与广州互联网法院、行业协会建立起消费纠纷多元化解机制,全市有832家消费维权服务站,放心消费共建单位4591家,有63家企业进入全国12315平台开展在线消费纠纷解决。据统计,市场监管职责范围内举报按时核查率为95.6%,投诉按时办结率达到98.2%。

●广州市中院： 消费者权益保护纠纷民事案件增长近两倍

发布会上,广州市中级人民法院审判委员会委员陈冬梅介绍,2020年全年受理消费者权益保护纠纷民事案件8853件,受理生产销售伪劣产品类一审刑事案件178件。

陈冬梅指出,去年广州法院受理的生产销售伪劣产品类一审刑事案件同比上升38%,其中,生产销售伪劣产品罪占全部案件的1/2,生产销售不符合标准的医疗器械罪上升较快,生产销售有毒有害食品、不符合安全标准的食品罪均有不同幅度的上升。

去年广州法院受理的消费者权益保护纠纷民事案件同比增长198.3%,其中,因预付式消费引发的纠纷尤为突出。受新冠疫情影响,企业经营生存受到冲击,尤其是中小企业,抗风险能力较低,出现关门停业、卷款失联等情况,教育培训、美容、健身等行业的预付式消费服务合同履行困难,大量纠纷诉至法院,广州法院受理此类案件4978件,占消费者权益民事案件总数的56.2%。

●广州市教育局： 严打培训机构与民校合作“掐尖”

广州市教育局宣传与思想政治教育处处长刘琦宝通报了加强校外培训机构监管工作情况。他表示,市教育局积极推进校外培训机构联席会议制度和黑白名单制度落地生效,在市教育局官网发布了全市校外培训机构“白名单”。督促各区全面排查、密切关注涉“密考”相关线索,每天汇总上报,对部分校外教育培训机构与个别学校涉嫌违规招生宣传等问题严肃核查,组织约谈8家涉嫌违规培训机构,并将相关线索移交属地教育行政主管部门进行查处,依法依规关停1家机构。

同时,市教育局搭建了广州市民办学校(含校外培训机构)网上年检平台,全面推行校外培训机构网上年检。大力推广《教育部校外培训机构培训服务合同(示范文本)》,明确各校外培训机构严格执行一次性收费不能超过三个月的要求。

接下来,广州市教育局将持续开展规范培训机构办学行为专项行动,严厉打击校外培训机构与民办学校合作择优选拔新生等做法,进一步规范校外培训市场;探索校外培训机构资金监管举措,降低预付费风险,推动校外培训市场健康有序发展。