

3·15 我们在行动

消费维权典型案例之六

□ 记者 宗布尔 通讯员 南炳旭

2024年11月13日,消费者王女士在格尔木市某干洗店支付了50元的洗衣费,用于清洗一件价值5000元的衣物。11月29日,王女士取回衣物并在家中晾晒时发现衣领部分掉色。在与经营者协商未果后,向市消费者协会提出了投诉,要求经营者按照衣物购买价格进行赔偿。

【处理过程及结果】接到投诉后,市消费者协会工作人员迅速与经营者负责人取得联系,并陪同消费者前往商家进行实地了解和协调。经核实,消费者反映的情况属实。经调解,经

营者同意按照《全国洗染服务纠纷解决办法》的相关规定进行赔偿,而非消费者最初要求的按衣物购买价格全额赔偿。

【案例分析】本案例是关于干洗衣服造成损坏如何赔偿的典型案。根据《全国洗染服务纠纷解决办法》第九条规定,经营者可以根据消费者意愿对高档衣物或具有珍贵价值的衣物实行保值清洗,即由经营者和消费者协商一致作出书面清洗约定,约定保值额、清洗费用(按衣物价值的5%-20%)和服务内容;没有做出书面保值清洗约定的,按普通衣物洗涤和普通衣物赔偿处理,最高不超过2000元。

第十条指出,因经营者责任,洗后的衣物未达到《洗染业服务质量要求》(SB/T10625-2011)的要求,洗后衣物洁净度差、定性不到位等,经营者应予再次加工;经重新加工后仍未达到质量要求的,应退还消费者交付的洗涤费。第十一条第一款规定,因经营者责任使衣物洗涤后出现轻微损坏,不在明显部位或修补后不影响外观和穿着价值的,在退回原洗涤费给消费者的同时,建议给予洗涤收费价的3倍补偿。若丢失或因损坏不能穿着的,按洗涤费10-20倍给予赔偿。赔偿后的衣物,如消费者索要,可减少30%的赔偿额,衣物归消费者所有;协商赔偿未

能达成一致意见的,可引导消费者寻求相关职能机构解决;第二款规定,对实行保值清洗的衣物,因经营者责任造成损害、丢失的,或者清洗后直接影响衣物原有形态(质量)而无法恢复的,经营者应当根据与消费者约定的保值额予以赔偿;赔偿后衣物归经营者所有,如消费者索赔,可按保价金额70%赔偿;如洗涤后衣物出现质量问题,经过修补有穿着价值的,经营者应按消费者保价金额的25%赔偿。第十二条规定,因经营者的责任使衣物附件或饰品损坏、丢失,不影响正常穿着的,应作单项配置和赔偿,最高不超过洗衣费的3倍。

消费侵权典型案例之六

□ 记者 宗布尔 通讯员 刘如月

2024年5月27日,海西州市场监管局在2024年产品质量州级监督抽查中发现,格尔木某水泥制品厂生产销售不符合保障财产安全标准的产品,并依法对当事人生产的混凝土路面砖(生产日期/批号:2024-04-20,规格型号:100×200×60mm/块)进行抽查,经检验为不合格产品。

2024年8月19日,市市场监管局收到案件移送通知单后,执法人员依

法对该水泥制品厂进行现场检查,在该水泥制品厂现场未发现被抽检批次的混凝土路面砖产品,经现场询问当事人得知,被抽检批次的混凝土路面砖产品已全部销售完毕。当事人生产销售不符合保障财产安全标准产品的行为,违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条第二款“禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品。具体管理办法由国务院规定”之规定,已构成生产销售不符合保障财产安全标准

产品的违法行为。

【处理结果】依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条“生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的,责令停止生产、销售,没收违法生产、销售的产品,并处违法生产、销售产品(包括已售和未出售的产品,下同)货值金额等值以上三倍以下的罚款……”的规定,市市场监管局依法给予没收违法所得、罚款的行政处罚。

【典型意义】混凝土路面砖由水泥、沙子、石子、水等通过搅拌、振动加压、养护制成,主要用于铺设城市道路人行道、城市广场等混凝土路面及地面工程的块、板等。近年来,混凝土路面砖应用日益广泛,不合格产品可能导致路面和地面的承载能力下降、容易开裂破损,造成路面凹凸不平,对行人和行车造成安全隐患。通过此案,警醒生产销售企业在生产过程中要严格保证产品质量安全,以免造成不可挽回的损失。

保障金融权益 助力美好生活

本报讯(记者 张金凤 仁增加)3月13日,中国银行格尔木分行围绕“保障金融权益,助力美好生活”主题,组织开展“3·15”金融消费者权益保护宣传教育活动。

活动中,中国银行格尔木分行组织宣传小分队走进世邦商场、铁西社区等地,通过发放宣传折页、公益播放短视频以及现场答疑解惑等方式,开展金融知识普及讲座和现场宣传活动,向市民普及征信管理、反诈防

骗以及个人信息保护等金融知识。同时,该行工作人员还引导市民扫描二维码关注公众号,以便及时获取最新的金融知识。

此外,该行还充分利用线上平台扩大宣传覆盖面。通过微信公众号、手机银行APP等渠道发布金融知识宣传内容,以图文并茂、视频动画等形式,向广大金融消费者传递金融安全知识,提升宣传效果。



► 图为活动现场。

记者 张金凤 摄

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善



格尔木市融媒体中心 宣