

3·15 我们在行动

消费维权典型案例之十

□ 记者 宗布尔 通讯员 南炳旭

2024年11月29日,消费者张先生来到市消协投诉,称他于2024年6月4日,从我市某电器销售部买了一台价值5000元的某品牌冰箱。从提货至投诉期间,购买的冰箱一直存在异味问题。经销商、售后维修部门采取杀菌、热泡沫拆除等一系列措施,冰箱异味问题仍然没有解决。消费者多次找

经营者协商退货事宜,经营者只是承诺维修处理,不同意退货。消费者认为经营者和售后部门虽然采取一系列办法处理冰箱异味,但并未根治,冰箱的异味已经造成家人人身损害,在双方协商无果之下,消费者来市消协投诉,诉求给予维权,要求退货。

【处理过程及结果】市消协受理投诉后,针对消费者投诉事项展开调查。经查证,消费者投诉情况属实。

为此,市消协工作人员约定时间,组织双方进行协调。经多次协调,双方互不相让,各执一词。为此,市消协建议经营者根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,及时与该品牌生产商联系,对消费者提出的冰箱异味进行检测,提供证据证明没有过错责任。最终,经市消协工作人员的调解,经营者认识到自身承担的责任,同意退货退款。

【案例评析】此案是一起举证责任倒置的典型案例,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第三款规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

举证责任倒置 消协介入退冰箱

消费侵权典型案例之十

□ 记者 宗布尔 通讯员 刘如月

2024年1月4日,市市场监督管理局根据举报依法对我市某纯净水有限公司进行现场检查,检查发现该公司冒用他人厂名、厂址。

经查,该公司配送车内有某品牌桶装水65桶,桶身标签标注:“净含量:15L,生产厂名:青海某清泉饮用水有限公司,生产厂址:青海省海西州都兰县某乡政府北侧。”当事人现场未能提供

青海某清泉饮用水有限公司的授权生产证明及相关生产合同。青海某清泉饮用水有限公司未对当事人授权生产其公司产品,当事人未经授权在其生产的桶装水标签上使用青海某清泉饮用水有限公司的厂名、厂址。其行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第三十条“生产者不得伪造产地,不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址”之规定,已构成冒用他人厂名、厂址的违法行为。

【处理结果】依据《中华人民共和国

产品质量法》第五十三条“伪造产品产地的,伪造或者冒用他人厂名、厂址的,伪造或者冒用认证标志等质量标志的,责令改正,没收违法生产、销售的产品,并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,吊销营业执照”之规定,市市场监督管理局依法给予没收非法财物、罚款的行政处罚。

【典型意义】本案当事人在未经

他人许可的情况下擅自在桶装纯净水上印制青海某清泉饮用水有限公司名称、厂址,这不仅侵犯了他人的合法权益,而且也侵犯了消费者的知情权和选择权,严重扰乱了市场秩序。案件的查处,有效警示震慑了不法分子,净化了市场环境。市市场监督管理局也提醒广大消费者,在购买产品时应索取相关票据,切莫贪图便宜,如购买到假冒伪劣或侵权商品,请第一时间向市场监管部门投诉或进行举报。

冒用不是真 打击不手软

警银携手成功拦截一起金融诈骗

本报讯(记者 张金凤)近日,中国银行格尔木分行铁路中区分行工作人员凭借高度警觉与专业判断,成功拦截一起针对老年人的诈骗案件。

3月6日中午,一位神色匆匆的老人走进中国银行格尔木分行铁路中区分行,要求工作人员立刻提高其银行卡限额,并称他要炒股,该股票收益很高。大堂经理注意到老人情绪比较激动,主动上前询问。老人告诉工作人员:“现在名额有限,机会难得,要求银行立马提高银行卡限额,否则将错

失良机。”

凭借丰富的经验,大堂经理怀疑老人可能遇到了诈骗,于是一边安抚老人的情绪,一边详细了解情况。通过询问得知,老人近期在浏览网页时看到一则投资广告,于是便下载了“炒股”APP。此时,老人一边翻找证件,一边说在这个APP上炒股收益很高,还有专人教他如何操作,声称这个APP绝对安全可靠。

意识到事态严重,大堂经理立即将情况上报给网点负责人,并与同事们一起向老人讲解常见的诈骗手段和

案例,告知他高收益投资往往伴随着高风险,尤其是这种承诺稳赚不赔的项目,极有可能是诈骗陷阱。但老人并不相信,坚持要提高限额。于是,工作人员联系了反诈中心的民警,并通过国家反诈中心APP向老人展示了类似的诈骗案例。详细分析了这个所谓“炒股”APP的种种疑点,比如正规金融机构不会通过这种随意的网络渠道招揽客户,更不会以如此高的回报率承诺收益。经过近一个小时的耐心劝说,老人终于意识到自己险些掉进诈

骗分子的陷阱。老人心有余悸地说:“太谢谢你们了,要不是你们拦着我,我的养老钱可就没了。”

一直以来,中国银行格尔木分行高度重视金融诈骗防范工作,通过加强员工培训、完善风险防控机制、开展常态化反诈宣传等多种方式,全力守护客户的资金安全。特别是针对老年客户群体,银行推出了一系列贴心服务,如设置专人引导、开展金融知识讲座等,帮助老年人提升防范意识和识别诈骗的能力。

文明健康 有你有我

讲究卫生 促进健康 减少疾病 共建文明