

# 我市2020年十大消费维权典型案例公布

本报讯(记者 杨光通 通讯员 赵相超)一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将到来。3月2日,市消协发布了“漯河市2020年十大消费维权典型案例”,提醒市民在日常消费中遇到问题及时维权。

这十大案例分别为:疫情期间某药房口罩私自涨价案,疫情期间某药房销售的酒精价格翻倍案,市民网购冰箱问题多、申请退货遭拒案,网购买到“三无”产品、要求退款赔

偿遭拒案,洗车卡春节期间不能使用案,商家倒闭、消费卡余额无法退还案,洗衣机毁衣服、要求赔偿换货遭拒案,二手车藏“猫腻”、市民买到事故车案,新手机有杂音、要求换货遭拒案,买到发霉面包、商

家拒不理案。这些案例涉及防疫物品、网购、预付式消费、食品、家电、车辆等,均与消费者的生活息息相关。经过全市各级市场监管部门和消协工作人员的调解,依法维护了消费者的权益。

据市消协相关负责人介绍,通报这十大典型案例,目的是发挥警示教育作用,形成足够的威慑力,切实保护消费者的合法权益,增强公众的消费维权意识,警醒经营者遵纪守法。

## 消费曝光台

本栏目接受消费者投诉,对典型案例和不良商家进行曝光,针对行业发展中的弊端,维护消费者合法权益。  
电话:3117156  
15839581290



请关注漯河小城生活微信公众号

## 这样装让卫生间“大”一些

卫生间的面积一般较小,如何利用有限空间收纳更多生活用品是不少业主关注的话题。在日前的采访中,漯河浩天装饰工程有限公司负责人张兵提出了一些建议。镜子是卫生间的标配。张兵建议在洗漱台上方安装镜柜,既满足了生活需求,也提供了收纳空间。“镜柜内可以放置许多瓶瓶罐罐,且属于隐蔽式收纳空间,可以让卫生间看起来整洁有序。”张兵说,“如果洗漱台与马桶并排,可以安装加长镜柜,增加收纳空间,还能让卫生间看起来‘大’一些。”

近年来,在卫生间做壁龛越来越流行。所谓壁龛,是指置于墙内的储物空间。“壁龛可以设置在沐浴区,把洗发水、沐浴露等洗浴用品放在壁龛里,既方便取用,又节省空间。”张兵说。另外,张兵提醒,卫生间的边角也可以利用,定制细长状的侧边柜安装在角落,可以最大限度地利用空间。

# 2020年十大消费维权典型案例

### 1 卖口罩私自涨价 药房退还多收费用

2020年2月26日,熊女士称其当日在我市某大药房购买十个口罩花了30元,以前买的口罩每个只有2元。经消协工作人员调查,受疫情影响,口罩货源减少,进价较以往略有上涨,该商家将每个进价2元的口罩卖到每个3元。经工作人员批评教育,商家认识到了错误,表示疫情期间口罩将一律按照进价销售,并退还该消费者10元钱。对此,消费者表示满意。

### 2 酒精价格翻倍卖 药店退款又被罚

2020年2月10日,李先生投诉,我市某大药房所销售的酒精价格是平常卖价的两倍,要求退货遭到拒绝。接到投诉后,市消协工作人员立刻赶到该大药房进行调查,发现该药房所销售的酒精为25元/500ml,明显高于平时的价格。市消协工作人员立即将该情况告知当地市场监督管理部门。市场监督管理部门执法人员认定该药房此经营行为违反了《中华人民共和国价格法》第十四条规定,依法责令其立即改正,没收全部违法所得7000元,处违法

所得四倍罚款,并退还多收取的费用。

### 3 网购冰箱问题多 消协调解终退货

2020年2月28日,孔女士投诉,其于2019年11月11日在网上购买了一台价值8999元的冰箱,使用三个月后,接连出现冷冻室搁物架与门体破裂、机器冷藏内胆破损等问题,申请退货遭拒绝。

经过调查,孔女士投诉的情况属实。消协工作人员立即与该公司售后人员联系并耐心调解。该公司最终同意全额退款。

### 4 网购“三无”食品 市民投诉获赔偿

2020年3月19日,薛先生投诉,其于2020年3月3日在我市某食品有限公司的网店购买的真空密封袋装牛筋面是“三无”产品,要求退款并赔偿遭到拒绝。

接到投诉后,经济技术开发区消协工作人员立即赶赴该公司进行调查。调查显示,该公司生产的产品未按照《中华人民共和国食品安全法》规定标注生产日期。消协工作人员宣读并解释相关法律法规后,该企业负责人认识到了错误,依照法律规定赔付投诉方1000元,并保证及时整改到位。

### 5 春节期间不能刷卡 店主退卡退现金

2020年1月13日,汪先生投诉,其在召陵区某洗车店办了一张洗车卡,办卡时商家并没有告知该卡在春节期间不能使用。汪先生在临近春节时到该店洗车,却被告知洗车卡只能在平时使用,春节期间不能使用。汪先生要求该店退钱或者刷洗车卡。

经调查,双方均不能提供有力证据证明洗车卡是否可以在春节期间限制使用。在消协工作人员的耐心调解下,洗车店店主将汪先生的洗车卡收回,并退还办卡的100元现金。

### 6 会所倒闭玩失踪 消协调解终退款

2020年4月25日,谷女士投诉,其在嵩山东支路智慧港15楼一健康会所办理的会员卡还有2600多元没有消费,但该会所已停业关门,多次和商家联系都拒绝接电话。

鄆城区消协工作人员立即进行调查。经多方查寻,最终联系到被投诉公司的负责人。经消协工作人员耐心调解,该公司退还谷女士卡内余额2600多元。

### 7 洗衣机毁衣服 经调解换新机

2020年3月13日,贾先生来到市消协投诉,其于2019年11月5日在某电器城购买了一台价值3700元的洗衣机,在使用过程中多次出现衣物破损的情况,要求赔偿并换货遭到商家拒绝。

消协工作人员与该商家取得联系后耐心调解。最终,商家同意损坏衣物折抵1500元,并为消费者更换一台价值5200元的洗衣机。

### 8 二手车藏“猫腻” 市民买到事故车

2020年6月1日,消费者刘先生投诉,其于2019年9月在黄河路与金山路交叉口某二手车交易公司花费8.5万元购买了一辆二手车。在2020年5月份办理车辆保险时,保险公司的工作人员说刘先生买的二手车是事故车辆。刘先生与商家多次沟通要求退车未果。

经调查,刘先生投诉情况属实。商家表示可以退车,但是消费者已经使用车辆8个月,要扣除1万元的折旧费,刘先生不能接受。在鄆城区消协工作人员耐心调解下,商家扣除7000元折旧费后退还刘先生7.8万元购车款。刘先生对结果表示

满意。

### 9 新买手机有杂音 只修不换引纠纷

2020年10月9日,消费者陈先生投诉,其于2020年10月5日在源汇区某手机专卖店购买一部手机。使用过程中陈先生发现手机通话、听音乐时有杂音。陈先生要求更换新机,但经营者只同意维修,拒换新机。

经调查,消费者反映的情况属实。在市消协工作人员的调解下,经营者同意为消费者更换新机。陈先生对处理结果表示满意。

### 10 买到发霉面包 商家赔偿千元

2020年9月25日,吴女士投诉,其于2020年9月24日在鄆城区辽河路某面包房花费20元购买了两包奶油面包,食用过程中发现其中一包面包上有灰色斑点。查看产品外包装上的生产日期为9月23日,保质期为3天。虽然没有超出保质期,但对于出现的灰色斑点,吴女士仍存疑虑。9月25日,吴女士到该店交涉,双方出现争执。

市消协工作人员接到投诉后,立即展开调查。经检查,吴女士所购买的面包上确实有灰色斑点。最终,商家同意向吴女士赔付1000元并致歉。

浩天装饰集团 HAOTIAN DECORATION GROUP 让您拥有健康生态家 400-885-5251 地址:漯河市107国道与柳江路交汇处

## 巧用墙布 为家增色

墙布的颜色众多,消费者在购买时如何挑选?在日前的采访中,新丝路白壁·无缝墙布漯河门店经理张川给出了一些建议。“客厅墙布的选择与光线强弱息息相关。”张川说,“如果室内光照不足,墙布最好以浅色系、暖色系为主,像浅黄色、浅橙色。光照充足,甚至有时候晃眼的情况下,可以选择冷色系或者颜色稍微深一些的墙布,比如淡雅的蓝色、绿色。”

卧室是休息的场所,需要营造温馨的氛围。因此,张川建议选择颜色较深的墙布。如果实在喜欢颜色明亮的墙布,那么最好选择颜色较深的窗帘,可以调节卧室的亮度。儿童房则与普通卧室不同。孩子一般喜欢色彩明快的墙布,但像红色、橙色这样的暖色调可能会让好动的孩子更兴奋,建议选择冷色调。另外,如果房屋大面积铺贴墙布,张川表示不要选择艳丽的颜色,这类颜色只适合局部使用。

新丝路 白壁·无缝墙布 不刷胶水的好墙布 地址:柳江路与西京路交叉口向南200米路西贸易区建材市场13区66号 电话:0395-2909777 17326250987

## 珠宝赏析专栏 (漯河老庙银楼特约推出)

# 非常明星钻饰——知音

在3月这个属于女人的节日里,不管你是妈妈、儿媳还是女儿,你

都是自己的女神。活出人生的精彩,这才是女人该有的样子。

漫、大气优雅的珠宝首饰,能让你增添更加迷人的气质。

得益彰的珠宝,浑身散发出与众不同的魅力,这就是珠宝可以带给女人的光彩。如果你去参加一个聚会,没有出彩的服装不要惊慌,佩戴一对闪烁着光芒的耳坠,就能让你成为全场的焦点。

明星钻饰——知音”系列,设计以气质为主,灵感源于生活中的几何图形(如右图)。几何交错如梦似幻,呈现出无与伦比的美丽。女人无论处在哪个年龄阶段,想让自己变得更有魅力,不妨先从一件珠宝开始吧!



没有一个女人能拒绝一件漂亮的珠宝首饰。温婉隽

奥黛丽赫本说过:“珠宝不只是珠宝,还是女人的知音和信仰。”因为珠宝是人类表达情感的最高诚意,它表达了真诚、善良、美丽、爱情及永恒。

一个女人,搭配相本期推出的“非常

小朱

# 家具狂欢节 回馈消费者

■本报记者 杨旭

“3·15”国际消费者权益日将至,为回馈消费者,3月13日至3月21日,未来家具广场特举办家具狂欢节。活动期间,消费者到场即可领取围裙1个,现场群发活动信息,还可获赠陶瓷汤锅1个。活动是否有诚意取决于优惠力度。卖场承诺全场产品均以全市最低价销售,部分产品甚至以成本价销售。同时,卖场还将开展满赠活动。即交款满5000元,可拆取红包1个;满1万元,可拆取红包两个;以此类推,上不封顶。红包内含70英寸智能电视等礼品。在满赠活动的基础上,单张小票交款满3000元,可抓取现金1次;满6000元,可抓取现金两次;上不封顶。不知不觉,未来家具广场已陪伴消费者走过十余个年头。进入漯河市场以来,未来家具广

## 线上K歌涌现 传统KTV行业“嗨”不起来了吗

曾经备受追捧的KTV似乎越来越难以成为年轻人聚会的首选地点,而曾经对KTV抱有偏见的中老年人却成为新的顾客群体。但疫情和新兴K歌方式的出现,又让KTV行业雪上加霜。

### 对年轻人的吸引力小了

有业内人士分析,“80后”“90后”是支撑KTV行业的主要消费群体。如今,家庭和事业占据了他们大部分精力,少年时追

星唱歌的激情已经淡化。而且,网络游戏、社交软件等提供了更多的娱乐方式。

对于KTV行业来说,2020年是最难的一年。企查查数据显示,2019年,全国注销、吊销的KTV数量达4609家。

### 中老年人成常客

虽然“80后”“90后”等年轻人去KTV消费的次数屈指可数,但中老年人成了KTV里白天

场的常客。口碑联合饿了么发布的数据显示,2019年一年中,选择在KTV下午消费的50岁以上中老年人人数比年轻群体要高出近20%。

“100多元能唱一下午,我们自己带着茶水过来,能唱歌也能聊天,比在公园里强多了。”在一家KTV里,63岁的张宝刚说。

“我们来唱歌,不在乎唱得好不好听,重要的是能够结交朋友、联络感情。”江女士说,“我

们都有退休工资,儿女大了,生活又没什么负担,找个舒服、好吃又有玩的地方挺好的。”

### K歌新场景瓜分市场

线下KTV行业发展日新月异,创新不力、经营成本高居不下。加之线上K歌平台的崛起以及迷你KTV等新场景的出现,很多传统KTV企业在夹缝中艰难求生,“疫情只是压垮传统KTV行业的最后一根稻草”。

场坚持打造中高端购物空间,每年由潮流家具调研团队进行全国范围的市场考察,引进了众多代表家具发展趋势的品牌,让消费者不出漯河就能买到前沿家具产品。

未来家具广场的发展离不开消费者的支持。因此,卖场也在努力维护消费者的权益,在采购环节严控品质,只有久经市场考验的品牌才能进驻,并不断提升服务水平,长期安排售后服务人员上门追踪产品使用情况,受到众多消费者的欢迎。

如今,友唱、咪哒等迷你KTV已经在北京等大城市遍地开花。相比传统形式的KTV,这种移动式KTV允许消费者自助点歌,不高的消费门槛和新鲜的消费体验吸引了众多年轻人。

此外,随着移动互联网的发展,酷狗、全民K歌等在线K歌平台也快速崛起,借助社交优势在短时间里积累了大批用户。

据《北京日报》

# 中国体育彩票 民间棋王争霸赛等你来

楚河汉界,分乾坤阴阳;举棋落定,统百万雄兵;运筹帷幄,谋天下成败;方寸之间,享游乐人生。中国象棋不仅是一种游戏,更是一种闲暇的娱乐方式,棋盘之中更是包含了“兼济天下”的人世精神,“克己复礼”的君子之风。

2019年,在中国体育彩票和中国象棋协会共同努力下,中国体育彩票民间棋王争霸赛正式启动。该赛事以倡导全民健身、发展群众体育为核心,以广泛普及与推广中国象棋运动为目的,通过不同级别的赛事,吸引广大象棋爱好者积极参与,逐步把中国体育彩票全国象棋民间棋王争霸赛打造成参与广泛、参赛简便、赛事专业的民间赛事。

2021年“好运‘弈棋’来”——中国体育彩票全国象棋民间棋王电视争霸赛于3月份再度来袭,期待你的王者归来。

从3月1日起,民间棋王争霸赛开启,为你的2021“加点料”。从乡村到城市,从街头到社区,不分男女老幼,谁是英雄,全凭“棋艺”过招。只要你执着于“楚汉之争”,只要你年满18周岁,走进体彩实体店,扫描活动二维码,登录中国体育彩票微信小程序,线上报名参与比赛,上传成绩获取积分即可。每位参赛选手均可获得由中国体育彩票、中国象棋协会联名颁发的参赛证书和成绩证书,获得月度棋王和各级棋王的选手都将获得证书。与棋友同台切磋,与彩友同场品棋,友谊与竞技兼具,还不快来一展棋艺?期待你的王者归来。彩子

中国体育彩票 CHINA SPORTS LOTTERY 公益体彩 乐善人生