

(上接T02版)

案例5:网上团购难落地 欺诈要防范

2016年4月,鲁先生投诉称其在某团购网上购买了价值230元的团购消费券,但多次去消费都未找到商家地址,商家电话也无法接通,投诉到团购网站,网站只说能够消费,却未能解决实际问题。鲁先生认为该团购网发布虚假团购消费活动,欺诈消费者,要求给予处理。市工商局工作人员接到投诉后,及时联系团购网站和投诉人,经协商调解,团购网站退还了230元的团购券费用,同时额外为鲁先生充值70元作为补偿。

工商提醒:网络交易平台应强化主体责任,加强对平台内商家信息的审核把关;发生消费纠纷时,消费者的合法权益受到侵害,网络交易平台在无法提供商家的真实信息时,应当进行先行赔付。

案例6:婚恋网站缺诚信 服务要规范

2016年3月,徐先生反映其在某婚恋网站注册会员后,网站红娘随即联系投诉人以与女会员聊天、带回家见父母为由劝说投诉人交会员费,在网站红娘的劝说下投诉人交了3699元会费,却没能要到女会员联系方式。后投诉人又交了6999元,但依然没有女会员的联系方式。投诉人据此认为该婚恋网站红娘服务恶劣,涉嫌欺骗消费者,要求全额退费。市工商局工作人员认真进行调查核实,并联系该网站相关负责人了解情况,最终通过调解,网站退回部分不当所得的会员费用。

工商提醒:由于婚恋网站存在行业标准缺失,服务项目、质量难以量化等问题。消费者在选择婚恋网站服务时不要轻信对方工作人员的口头承诺,要与其签订书面合同或协议,明确双方的权利和义务。

案例7:投资理财需谨慎 风险要防范

2016年4月,李先生反映其在某理财网站上购买了4000元的理财标的产品,期限为7天,年化收益率均为24%,且保本保息。但到约定时间,网站既未返还本金,也未支付收益。李先生多次联系网站未果,向工商部门投诉。工作人员及时处理纠纷的同时也对该网站予以立案查处。

工商提醒:消费者购买P2P理财产品时,应谨慎选择,多方了解和掌握所选产品平台的实力、风险管控技术、信审流程、还款风险金等信息,降低投资风险,减少财产损失,不可轻信高收益的广告宣传,要始终把资金安全放在首位。

案例8:广而告之须依法 宣传要真实

2016年2月,王先生投诉称其是一名复发性口腔溃疡患者,偶然在某医院网站上看到一则治疗口腔的广告,广告上宣传采取新方法治愈口腔溃疡不再复发,还提及到一位享受国务院津贴的专家。王先生被广告吸引,前往该院进行治疗,在治疗了一段时间后,发现病情并未好转,于是引发纠纷。市工商局工作人员接到投诉后,及时处理了纠纷,同时对该院予以立案查处。

工商提醒:广告即广而告之之意,是商家推广商品或者服务的必要手段,但在宣传过程中要把握尺度,不得含有虚假或者引人误解的内容,不得误导消费者,同时广告主应当对广告内容的真实性负责。

案例9:情人节订花晚到 违约要赔偿

2016年2月16日,陈先生投诉反映其在2月13日在某网站上订购鲜花一束,并与商家约定好在2月14日送到订单地址,但是商家于2月15日才将鲜花送达,陈先生对此非常不满意,引发消费

纠纷。市工商局工作人员在接到投诉后,立即联系商家,明确指出商家的迟延履行致使陈先生不能实现合同目的,存在过错。经协商调解,商家退还陈先生的订单费用,并按一倍的订单金额作为赔偿。

工商提醒:商家在保证商品质量的同时,必须注意履行期限。消费者要求2月14日送货,显然是为了过西方的“情人节”。商家迟延履行,造成消费者不能实现购买鲜花的目的,消费者有权依据《合同法》相关规定解除合同并要求赔偿。

案例10:线上线下不统一 违约要担责

2016年10月,张先生反映其在某团购网站在线购买了某餐厅价值198元的就餐券一张,但线下消费时菜品却和就餐券中的对不上号。张先生认为商家是欺诈消费者,要求给予核实处理。市工商局工作人员接到投诉之后,经协调,商家对其未能如约提供菜品向消费者赔礼道歉,团购网站对商家进行降低评分的处理,同时给予消费者60元代金券作为补偿。

工商提醒:团购作为一种预付费的消费模式,商家应严格按照预先约定的数量、质量向消费者提供商品或者服务。若遇特殊情况,无法按约定数量、质量提供商品或者服务时,应当事先告知,并征得消费者同意。未按照约定提供商品或者服务的,应当退还费用。



迎驾贡酒·生态洞藏
好水酿好酒,洞藏酒芬芳

迎驾贡酒·生态洞藏,
大别山深处的洞藏美酒,
汇青山绿水之灵气,凝传统酿艺之精华,
青瓷雅韵,历练醇香。生态好酒,生态洞藏!

