

秀洲区发布消费维权典型案例

近日,嘉兴市秀洲区市场监督管理局发布2019年度上半年消费维权典型案例。

案例一春节期间暂停使用美团券是否违约

【案例简介】2019年2月11日,来电人朱先生到秀洲区高照街道某汽车服务中心洗车,事先在美团上团了一张该店的20元洗车券,洗完车后工作人员告知美团券不能使用,且需要支付洗车费50元,但美团上并未注明不可用时间。来电人要求使用美团券并退还50元费用。

【处理结果】秀洲区消保委接到投诉后,立即组织双方进行调解。店家表示,春节期间,美团券已暂停使用,只能用现金支付,待春节假期过后才能继续使用美团券。朱先生认为,购买美团券时商家并未告知节假日不能使用,商家此举侵犯了自己的合法权益。执法人员调查后发现,美团券上并未注明节假日内不能使用,因此,该洗车店拒绝朱先生在春节期间使用美团券的行为属于单方面违约行为。经调解,商家同意退还朱先生多收的洗车费用30元。

【案例点评】根据《消费者权益保护法》第十六条第二款的规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务。”经营者在预收消费者的费用后,就形成了一种合同关系,如果商家为了牟利,擅自扩大自己的权利,不按约定履行义务,就是典型的违约,消费者可以主张自己的权利,如双方协商不成可向消费者协会投诉。

案例二预付式消费会员卡容易退卡难

【案例简介】2018年12月份,消费者边先生在秀洲区高照街道某洗浴中心办理了1张1000元的会员卡,但是洗澡时发现水温很冷,患了感冒,希望退卡,与店家协商不成后,在2019年1月上旬边先生向秀洲区消保委投诉。

【处理结果】秀洲区消保委工作人员在调解中实地察看了被投诉人的洗澡间,发现取暖设备是一台挂壁式空调,老年人在冬天洗澡时可能会感觉偏冷,容易引起感冒。经调解,双方协商一致,店家扣除两次洗澡费用280元,退回给边先生720元。

【案例点评】预付式消费是纠纷多发

领域,店家向消费者出售会员卡时,双方应该签订合同,明确服务的内容、标准、售后服务以及退款、注销等相关事宜,双方出现纠纷时,像上述的退卡纠纷,若有合理合法的书面约定,双方就可以依据约定来处理。

案例三保质期内的预包装食品变质长虫消费者须承担赔偿责任

【案例简介】2019年1月13日,消费者戴先生在秀洲区某超市购买了一瓶休闲食品“话梅”,付了9元钱,到家打开话梅之后发现瓶子里有许多小虫子,戴先生找到超市,要求超市方进行赔偿。而超市方认为其销售的话梅进货渠道正规,且未过保质期,不应该按《食品安全法》的规定进行赔偿。戴先生于是向秀洲区消保委投诉。

【处理结果】2019年1月18日,秀洲区消保委工作人员组织双方在店铺现场调解,工作人员当场查看了戴先生所购“话梅”的情况,发现瓶子里面有爬行的虫子,但这瓶话梅仍在保质期内。区消保委工作人员告诉超市方,保质期只是食品生产经营者对其食品保质期限的承诺,并不代表保质期内的食品就不会出现质量变质的情况。戴先生投诉的话梅瓶子里都有虫子在爬行,说明其质量肯定有问题。经消保委工作人员耐心调解,双方最终协商一致达成调解协议,由超市方给予戴先生加倍赔偿,戴先生表示同意。

【案例点评】《食品安全法》第一百八十八条第八款规定“食品保质期,指食品在标明的贮存条件下保持品质的期限。”《食品安全法》条文中共有26处出现了“保质期”这一用语,充分说明食品标签上标注“保质期”是食品安全监管的重要抓手,也是消费者在选购食品时的一条判断食品质量的重要信息。但是,“保质期”内的食品并不意味着一定是质量合格的食品,由于包装、运输、储存、保管等环节的不慎而导致包装破损或不符合贮存条件而导致食品在“保质期”内变质的,一样要承担食品安全责任。

案例四浴霸安装出现故障结婚新房遭了殃

【案例简介】2017年7月,家住温州的

陈先生在装修婚房的卫生间和厨房时,向秀洲区某电器公司的温州经销商购买了一批集成吊顶产品,其中包括两台浴霸。2019年1月底,陈先生家人在使用其中一个浴室时,浴霸突然着火,后经自救将火扑灭。虽然此次事故未造成重大损失,但是才入住一年多的新房卫生间却被熏得面目全非。当地消防部门火灾鉴定认为起火系由电器线路故障、浴霸处发生自燃导致。陈先生遂向秀洲区消保委投诉,要求该浴霸生产厂家赔偿损失。

【处理结果】秀洲区消保委工作人员查看了陈先生提供的产品说明书,发现该产品尚处于厂家承诺的“三包”期限内,遂通知该电器公司进行消费纠纷调解。该电器公司认为,陈先生安装该浴霸时,是自己请电工操作的,虽然有消防部门的事事故认定书,但不能排除是电工接线失误引发火灾的可能性。本着对消费者负责、对市场负责的态度,该电器公司安排厂里质量技术人员对该浴霸进行鉴定,终于找出了起火原因。原来该浴霸是集照明、取暖、吹风、换气等一体的多功能产品,共有六根电线,接线比较复杂。电工安装时可能专业性不够强,且未严格按照产品说明书操作,接错电线。导致长时间使用后产生温度过高、绝缘加速老化、使用寿命缩短等原因引发火灾。经销商在销售浴霸给陈先生时,可能未详尽提醒相关注意事项。经调解,厂家同意对陈先生的损失作适当经济补偿。为排除安全隐患,厂家安排经销商对陈先生家的另一台浴霸予以拆除,厂家按原价退款处理。陈先生对此表示满意。

【案例点评】秀洲区消保委提醒消费者,现在的家用电器功能越来越复合化、集成化,像集成吊顶组件中的取暖器,现在普遍集照明、取暖、吹风、换气等多项功能于一体,各功能件安装,电线接线一定要严格按照使用说明书的要求进行。如果条件允许,最好选择经销商的专业电工提供安装服务。

案例五维权须理性消费忌冲动

【案例简介】消费者谢先生在油车港镇购买了一套商品房,正在装修。2019年3月15日,谢先生找到王店镇某建材公

司,订购了一批家装用的集成吊顶扣板、电器和集成墙面材料。双方约定房屋的设计、材料、安装均由该公司负责,吊顶和墙面装修预算总价32921元。谢先生当场支付定金2000元。3月19日,该建材公司根据谢先生提供的结构户型图,把做好的720度全景效果图发给谢先生确认。4月14日,该建材公司经实地测量后,将安装合同发给谢先生确认,并要求谢先生补缴2万元材料款,才同意入场施工。谢先生认为已经交了2000元定金,余款应当在装修结束验收后再付,因此拒绝签订合同并付款。双方因此产生分歧,装修进度被搁置。谢先生于是向秀洲区消保委投诉,要求退还2000元定金。同时向区市场监管部门举报该建材公司无设计安装资质、涉嫌超范围经营,要求查处。

【处理结果】秀洲区消保委接到该投诉后,对该建材公司进行调查核实,发现该公司经营范围包含建材、装饰材料等销售,不含装修设计和安装。公司本身没有设计师和安装人员,设计和安装作为售后服务的一部分,均是应客户要求而委托其他公司专业人员开展,因此并不存在超范围经营的问题。该建材公司认为,在委托他人帮谢先生设计和上门测量时均产生了一定的费用,消费者要求退还全部定金是不合理的。经消保委工作人员耐心调解,双方达成一致,该公司扣除设计和人工等合理费用,退还谢先生1000元。

【案例点评】调解结束后,谢先生表示,自己在下订单时确实考虑不周全,属于冲动消费,在没有签订正式合同的情况下就支付了2000元定金。秀洲区消保委在此提醒消费者,在选购批量装修建材时,应当考虑自身的实际需求,冷静消费,同时要与销售商签订正式合同,详细约定选购材料的品牌、规格型号、数量、价格及付款方式等条款,以备产生纠纷时便于维权。另外,遇到消费纠纷时,双方应当友好协商,理性维权,避免矛盾激化。



嘉兴科技城全方位打造人才生态最优区

近日,嘉兴市2019年第一批“创新嘉兴·精英引领计划”领军人才入选结果公布,嘉兴科技城共入选领军人才24人,列全市第一。其中A+类1人、B类11人、C类12人,预计可获得嘉兴市级领军人才项目补助3200万元。

为进一步加大创业创新领军人才的引进培育力度,提升嘉兴科技城区域自主创新能力和核心竞争力,2019嘉兴科技城“南湖英才计划”第二次评审会于8月14日下午在智立方评估中心成功举办。经前期申报遴选,共有12个项目进入路演答辩环节,领域涵盖电子信息、装

备制造、新材料等。这些优质项目的落户,将进一步集聚产业高端人才,为嘉兴科技城产业发展注入新动能。

人才数据的不断刷新领先,是嘉兴科技城打造人才生态最优区的不懈努力。作为红船旁的人才高地、创新高地和产业高地,嘉兴科技城以“人才改革试验区”建设为重点,拓展引才模式、做强创新平台、优化人才服务,持续打造人才创新创业最优生态。今年以来,科技城以“高精尖缺”为导向,不断深化创新平台建设,提升人才服务水平,优化引才环境,全方位打造人才生态最优区。

聚焦“高精尖缺”人才项目快速集聚。1—7月实现注册人才项目37个,注册资本1.97亿元,成功引进诺贝尔奖获得者中村修二、爱德华莫索尔等国际知名专家,实现引进顶尖人才4人(诺贝尔奖3人和院士1人)、国家级高端人才12人、省级高端人才2人,完成目标任务60%。

聚焦“提质升级”,创新平台深化建设。成功创建浙江外国高端人才创新集聚区;嘉兴市诺奖生物科技研究院、嘉兴市区区块链技术研究院于4月8日顺利开院,新建青云加速器、中欧科技创新园等孵化器2个。

聚焦“关键小事”服务水平着力提升。

智立方上半年累计接待来自全国各地的考察团近300批次,接待人次达4500余人,受理各类业务3000余项,解决子女入学共21人。加强人才项目管理,上半年清退项目10个,腾空场地3155.09平方米。科技城人才市场上半年共组织23场招聘会,累计发布岗位1160个,达成意向107个。

聚焦“机制创新”,引才环境不断优化。修订完善人才政策十条等扶持新政。建立人才企业网格化管理工作制度、创新载体联系服务制度、人才政策培训制度等,切实提高为创新载体和人才企业服务的精确性、时效性和有效性。