

南京市工商局发布2014年消费投诉热点和典型案例

新买的车变速箱漏油 “举证倒置”帮消费者退车



昨天,南京市工商局12315中心发布了去年10大消费投诉热点和一些典型案例。据了解,去年,各种新的消费问题层出不穷,微信营销投诉和网购投诉都有所增加,一些传统的投诉热点也出现不同程度的上升。而消费者的维权意识也有所加强。

通讯员 江晓峻 王芙蓉
现代快报记者 朱蓓 实习生 吴雯

案例 1

新买的车漏油,消协帮消费者退车

去年3月底,裘女士在江苏华海购买了一辆凯迪拉克轿车,共花费30.5万元。提车后3天,她就发现车头下方有外溢的油迹。当时,汽车的行驶里程仅166公里。裘女士将车送至4S店要求检查,并提出退车或换车,但4S店只同意维修。

经过南京市消协汽车维权专业委员会专家的检测后,确定

车辆是变速箱漏油。消协工作人员联系上凯迪拉克上海总部后,他们派专人来处理这起投诉。最终,经过协商,消费者成功退车。

●提醒:南京市消协副秘书长曹炜表示,这起案例,使用了新消法中的“举证倒置”原则,新消法规定,汽车等耐用消费品实行举证倒置,在六个月内发生瑕疵由经营者承担举证责任。

案例 2

琴行关门,116名消费者追回76万元

去年5月16日,鼓楼区消费者协会和白云亭分会陆续接到60多名消费者的投诉,他们反映大观天地里的某琴行由于经营不善,突然关门停业。而这家琴行在经营期间收取了百余名学员每人400元到4000元不等的培训费。

鼓楼区消协接到投诉后,迅速展开调查。同时,他们要求场地出租方管理公司对来访的消费者进行接待和登记。最终,经消协、公安、工商、出租方及琴行经营者的多次协调,确定了退赔

方案。琴行经营者在原来的培训地点门前,张贴告示做出限期退款承诺。最终,鼓楼区消协先后为116名消费者挽回经济损失约76万元。

●提醒:消费者在预付费消费前要保持理性的态度,对经营者进行多方面了解和全方位沟通。“经营时间长、信誉好的店家可以考虑办卡,但要先签订消费合同,把价款、违约责任、服务内容写清楚。而开业不久的小店用低价促销招揽消费者办卡时,消费者就要当心。”

案例 3

“驰名商标”用于网络宣传也违法

去年5月1日,新版《商标法》正式实施,其中明确规定“生产、经营者不得将‘驰名商标’字样用于商品、商品包装或者容器上,或者用于广告宣传、展览以及其他商业活动中”。

立志美丽(南京)有限公司在网页上标注“‘宝宝金水’荣誉‘中国驰名商标’”的字样,违反了这项新规。工商部门很快对这家公司做出了行政处罚。

●提醒:驰名商标是指在中国为相关公众广为知晓并享有较高声誉的商标,也是国家工商总局商标局根据企业的申请、官方认定的一种商标类型。驰名商标是对商标的一种保护,与产品质量、品牌美誉无关。

现实中,驰名商标的不规范使用行为既违反了商标法律制度,又侵害了社会秩序和公共利益,因此应当予以禁止。

案例 4

南京蚁米涉嫌网络传销被罚150万

2012年,南京蚁米电子科技有限公司开通蚁酷网,号称“打造傻瓜式创业平台,帮助百万人在家创业”,通过注册方式发展人员加入蚁酷网,然后诱导所发展人员购买或缴纳不同数额费用成为公司不同级别的会员。

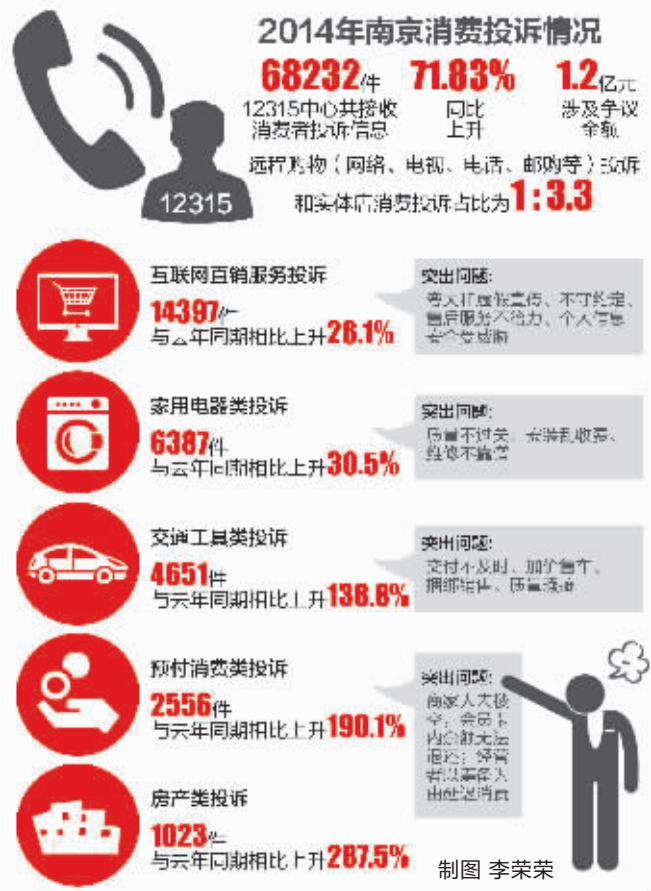
据统计,这个组织共发展了注册用户11万人,2186名来自全国各地的网友参与传销。他们缴纳的金额从60元到几十万元不等,总金额达710多万元。

去年6月,工商部门根据《禁止传销条例》吊销了这家公司的营业执照,并没收违法所得710

多万元、依法罚款150万元。目前,这个南京首起“网络传销案件”正在司法审理过程中。

●提醒:南京市工商局公平交易局局长张家斌介绍,去年,南京工商立案查处了传销案件192件,捣毁了831个传销窝点。

他说,现在的传销有新的特点,开始借助网络进行,还冠以“投资”的名义。“万变不离其宗,不论传销形式如何变化,它的本质还是离不开三种类型,即:拉人头、骗取入门费、团队计酬。”张家斌说,市民一旦发现传销活动,应该及时向发生地的工商或者公安机关举报。



呼吁

出台新规,约束“朋友圈消费”

网购投诉增多,作为“新兴事物”的微信营销同样问题频发。据介绍,去年微信营销类的投诉达119件。

“微信朋友圈商品交易,并不适用于新消法的规定,谈不上‘7天无理由退货’。这

些都是基于朋友之间的信任进行的,所以在维权过程中也常常遇到问题。”曹炜表示,微信朋友圈代购的消费纠纷,很难有法可依,所以,他们更希望相关部门能制定相关规定,规范这类“新兴事物”。

发布

国家工商总局披露当前消费维权4大热点

国家工商总局昨天发布的《2014年全国工商和市场监管部门受理消费者咨询投诉举报情况报告》显示,当前消费者维权有4大热点。

热点一:手机投诉数量增至首位。消费者投诉的主要问题是:以次充好、软件系统故障等质量问题;翻新机冒充正牌手机;未注明是合约机而销售合约机,商家不履行手机三包义务和维修合同义务等售后问题。

热点二:商品投诉大幅增加。2014年,全国工商机关受理消费者投诉116万多件,同比增长14.3%,投诉量及增幅均居五年来最高。

热点三:虚假广告、虚假宣传成为消费投诉热点和工商机关查处的重点。特别是针对老年人的保健品、食品、药品广告及宣传,其虚假程度尤为严重。

热点四:网购投诉猛增。2014年,全国工商机关受理网络购物投诉7.78万件,同比增长356.6%。投诉主要集中在合同、售后服务和质量问题等方面,投诉的商品主要是手机、服装鞋帽、电视机以及计算机等。

据新华社

提醒

今天9:30~11:30
快报联合11部门
现场为你维权

快报讯(记者 仲茜)今天9:30~11:30,现代快报欢乐社区行“3·15”特别活动将走进湖南路街道云南路社区。来自省市工商、质监、消协、国税、司法、食药监检验研究院、建筑科学研究院等11个部门的工作人员,将为广大读者提供现场维权和消费咨询服务。

此外,我们还邀请了江苏省食药监检验研究院研究员和江苏省建筑科学院教授,分别为大家讲解“如何鉴别真假中药”及“验房、装修房屋时的注意事项”。市消协、市质监工作人员也将针对近期众多消费投诉、维权案例,介绍消费安全提醒。

同时,我们也欢迎你到现场,分享你的消费经验,和大家互动。

●活动地点

江苏省国税大厦门前广场,中山北路和云南路交界口

●交通指南

1. 地铁1号线鼓楼站下,沿中山北路向西800米;

2. 公交16路、100路、31路、34路、52路,到中山北路·大方巷站下;13路、56路、83路到云南路·大方巷站下。

2014南京十大维权典型案例

1. 专柜海参无QS标志投诉案例;
2. 轿车变速箱漏油投诉案例;
3. 琴行关门群体投诉案例;
4. 装饰城先行赔付地板投诉案例;
5. 团购儿童摄影套系霸王条款投诉案例;
6. 健身房延期开业预售卡退款投诉案例;
7. 商品房销售名不副实投诉案例;
8. 网络异地消费退货投诉案例;
9. 保健项目退款投诉案例;
10. 快捷酒店侵害消费者个人隐私权投诉案例。

2014南京十大网络维权典型案例

1. 南京泰译信息技术有限公司擅自使用青奥特殊标志案;
2. 立志美丽(南京)有限公司违反《商标法》案;
3. 南京恋蝶化妆品有限公司虚假宣传案;
4. 南京斯特尔自行车有限公司销售不合格自行车案;
5. 南京富隆环保设备有限公司违反《广告法》案;
6. 南京安思特贸易有限公司擅自使用他人已经登记注册的企业名称案;
7. 邵阳销售假冒“卡西欧”手表案;
8. 江苏南武肝病研究院有限公司虚假宣传案;
9. 陈锦不正当竞争案;
10. 南京耀翔电力设备制造有限公司虚假宣传案。

2014南京十大公平交易典型案例

1. 南京蚁米电子科技有限公司网络传销案;
2. 南京朗驰集团苏昊汽车销售服务有限公司欺诈消费者案;
3. 江苏华源电气有限公司销售商标侵权电气产品案;
4. 福建省冠林科技有限公司销售无电子信息污染控制标识产品案;
5. 马勇清销售侵犯商标专用权洋酒案;
6. 南京南教科源经济信息咨询有限公司商业贿赂案;
7. 颜芝华不正当竞争抽奖式有奖销售案;
8. 南京易麦隆贸易有限公司虚假宣传案;
9. 南京常力蜂业有限公司虚假宣传案;
10. 杨林销售不合格玩具案。