

天价床垫没治好失眠,还让老人摔伤

南京上演现实版“葛优床垫”,家属维权发现店关门了,专家表示可找法定代表人追责



春晚里的骗人床垫真的存在吗?南京的张女士告诉现代快报记者,父亲花费29800元买了一张养生床垫,却因床垫过宽不慎摔伤。张女士多次找店家维权,却发现该店已人去楼空,并将营业执照注销了。

3月13日,店家在执法人员的见证下与张女士达成和解,但张女士依然困惑,个体经营户自主注销经营许可证,消费者的维权之路该怎么走?

现代快报+/ZAKER南京记者 徐梦云 于露 文/摄



“磁健生态家”店关门了



张女士的父亲购买的床垫

投诉

床垫宽了18厘米 他们说没事

3月5日,南京市民张女士在微博发帖维权,开头就说春晚小品里骗人床垫在现实生活中出现了。今年春晚葛优出演小品《“儿子”来了》,在小品中他其实是一个推销床垫的骗子,吹嘘床垫的各种神奇功能。他说:“睡了那个床垫,早上头发剃光了,晚上就长得挡眼睛。”引来观众一阵欢笑。春晚小品里骗人床垫真的出现了吗?

3月13日,记者见到了张女士。她说,2018年9月,她父亲花费近3万元买下了一张“健民自然能量养生床垫”。床垫是在大桥南路“磁健生态家”购买的,这家店距离老人的住处不过几百米。“我爸买床垫的时候我们根本不知情,后来他告诉我们,店里的销售人员说床垫可以治疗他的失眠和母亲的中风,并且凡是到店里的老人都可以领到鸡蛋或其他生活用品。”

好景不长,张女士的父亲用了这种床垫不仅没治好失眠,却在今年2月7日从床上侧身吐痰时不慎从床上摔下,导致大腿髋关节骨折。在接受记者采访时,张女士的父亲显得有些愤慨:“床垫长2米,宽1.5米,比我的床板宽了18厘米,当时送床垫的人看到床垫大了,还跟我说没关系。我买来是想治失眠的,后来发现没有作用……”

在张女士出示的产品订购单上,现代快报记者看到其父亲购买了一个标准床垫和两个枕头,枕头显示为“附赠”,总价共计29800元,交款日期为2018年9月21日。

探访 “磁健生态家”已经关门

3月12日,现代快报记者来到了位于大桥南路的“磁健生态家”实地探访。记者看到,该店大门紧闭,一旁的墙上写着“健民自然能量养生床垫,睡出健康,睡出长寿,可以搬回家的长寿村”的宣传标语。透过玻璃门,赫然可见大厅里有两张床垫,不远处还有一个写着“土鸡蛋”的纸箱。

隔壁一家理发店的工作人员告诉记者,“磁健生态家”最后一次开门还是在年前,后来就再也没有开过门。

随后,记者在张女士父亲家中看到了他购买的那张床垫。床垫很薄,宽度在1.5米的样子,相较于老式的床板,床垫显得有些宽。在床垫一侧的商标上,标注了产品名称“健民自然能量养生垫”,制造商则是位于山东省蓬莱市的“蓬莱嘉雅地磁技术开发有限公司”。

3月13日,现代快报记者拨通了张女士提供的该店负责人徐某的电话,不过他表示自己并不是该店的负责人,只是将自己的身份证借给别人注册了这家店。

调解 店家向消费者转账3000元作为赔偿

父亲出事之后,张女士就一直在联系“磁健生态家”,不过最近她发现这家店已经关门了。她还告诉记者,2月28日她曾向南京市鼓楼区市场监督管理局挹江门分局反映过此事。

该店的营业执照显示,这家店是个体工商户,注册信息时间2017年9月4日,徐某是经营者。

3月12日,鼓楼区市场监督管理局挹江门分局副局长丁佐龙告诉记者,个体经营户徐某已经在今年2月25日将营业执照注销。丁佐龙称,现在店铺已关,

光凭图片无法定性查处。“如果确实有睡了(这张)床垫能长寿或者对人体健康夸大其词的宣传,比如降血压、降血糖之类的疾病治疗功能宣传,那么肯定是夸大宣传,我们就会立案查处。”

“现在举报的违法行为无法查实,从保障消费者的角度只能组织双方进行调解。”

现场,执法人员、店家、消费者三方进行了连线,在南京市鼓楼区市场监督管理局挹江门分局的协调下,张女士获得了3000元的现金补偿。

追问 营业执照注销后消费者如何维权?

那么个体经营户注销了营业执照消费者该怎样继续维权呢?

3月13日,现代快报记者咨询了南京大学法学教授邱鹭凤,邱教授表示,这种情况分两种,一种是行政制裁,包括吊销营业执照,列入黑名单;一种是经济处罚,就是行政罚款,如果需要民事赔偿,可

以去消费者权益保护协会进行投诉,由消费者权益保护协会出面处理。另外消费者也可以去法院进行起诉。

邱教授表示,即使公司或个体经营户注销了,消费者依然可以找法定代表人继续追责。此外,产品生产商也负有一定的连带责任。

始终坚持“以客户为中心”:江苏人保财险创新特色客户服务跑出行业领先“加速度”

扎根江淮大地,服务江苏人民。作为一家品牌国企——中国人民财产保险股份有限公司江苏省分公司(以下简称“江苏人保财险”),也是一家年度保费突破300亿元的省级分公司,充分发挥金融央企“主力军”作用,始终坚持“以客户为中心”的经营理念,始终把“更好保障和改善民生”当作公司发展的第一追求,认真履行“人民保险、服务人民”的庄严使命,不断改革创新,不断超越自我,创新一系列特色客户服务,为新时代全省高质量发展保驾护航,跑出了保险业服务领先的“加速度”。

创新之一:推广“警保联动”网格化巡查,打通市区交通“肠梗阻”

近年来江苏人保财险积极与各级公安交警部门建立“警保联动”机制,组建由交警、辅警、人保财险警保联动服务专员为成员的警保联动团队,采取定点值守与动态巡查相结合、交警带领与单独巡查相结合、统一调度与主动发现相结合的方式,积极参与事故快处快赔,以交通出行早晚高峰为重点时段,以城市主城商圈、城市主干道、重要交通节点等为重点区域,织密巡查网络,实现简易交通事故的快速处理、快速赔付、快速撤离现场,有效防范和减

少因交通事故造成的交通拥堵和次生事故,进一步提升人民群众的获得感与幸福感。数据显示,2018年,江苏人保财险在全省范围共出动警保联动服务专员6385人次,快速处理简易交通事故11295起。

创新之二:搭建“两网交互”新流程,事故网上快赔提速百分百

“理赔难”备受社会关注,对此,江苏人保财险主动实行服务流程的再造和优化,搭建公安“交管12123”事故互联网快速处理系统和人保财险微信在线理赔系统的信息交互通道,实现简易交通事故在线处理、在线定损赔付。警保联动服务专员第

一时间到达事故现场后,积极协助当事人使用“交管12123”手机APP或自行使用“交管12123”辅警版快速处理事故,完成事故现场快处快赔或指导当事人向自己的承保公司索赔,迅速引导事故车辆撤离。当事人对事故有争议的,警保联动服务专员现场固定证据后,劝离当事人撤离现场到就近的事故快速处理中心进行线下事故处理。数据显示,2018年,江苏人保财险引导客户使用“交管12123”辅警版快速处理事故5557起,较传统的柜台办理手续每单提速5小时,同比提速100%,为广大车主带来了极大的便利。

创新之三:开通“线上理赔服务”,快速、简单和贴心

江苏人保财险认真履行“人民保险、服务人民”的庄严使命,处处彰显金融央企的民生情怀,为进一步提升人保财险客户理赔体验,解决客户理赔的痛点,江苏人保推出“线上理赔服务”。人保客户发生事故通过微信公众号“PICC江苏人保”平台“一键报案”,在线上传现场和事故照片,线上快速定损,无需等待,先领赔款后修车。双人保客户还

可以在线协商事故责任,无需报警,无需现场等待,无需交接修车款,真正做到快速、简单和贴心的理赔服务。

创新之四:推出“汽车门诊”新服务,人保专家服务全天候

江苏人保财险顺应“互联网+”时代潮流,积极探索以客户体验为导向的服务新模式,不断完善一体化的客户服务建设,持续打造江苏十佳微信号“PICC江苏人保”公众服务平台,服务满意度近100%,给予客户无“微”不至的关怀。不断提升服务能力,依托强大的专家团队,在行业内率先推出“汽车门诊”新服务,为客户提供更方便的问诊、更专业的诊断,客户可以通过微信公众号平台“汽车门诊”上传文字、图片、语音或视频的方式描述爱车的损失或故障现象,来进行问诊,专家会根据上传的车辆信息提供损失预估、故障诊断、行车和维修建议。通过专家诊断,对于很多疑难案件专家给出了比维修单位更专业、靠谱的修理处方,获得了客户的一致赞誉。目前,“PICC江苏人保”微信关注客户超400万,已成为国内粉丝数量众多的保险类微信服务号。

创新之五:无论城市与山野,人保“地空救援”总能及时守护您身边

从2017年开始,公司在江苏保行业推出“直升机救援服务”,为公共服务体系建设提供有力补充,为客户提供更加优质、全面的增值服务。一旦客户碰到突发性人伤交通事故,除了PICC地面救援车、查勘车提供及时、周到的服务外,在符合救援适应症及直升机适航条件的情况下,满足条件的人保出险用户只要拨打人保客服热线95518,即可享受到专业医疗型直升机,从事故发生地运送至距交通事故最近且具备直升机起降及诊疗条件医院的免费空中救援服务。目前,公司免费直升机救援服务已经完成多起客户救援、公益救援以及雨雪洪涝灾害与安全事故的应急救援服务。同时,公司还对行驶中发生的车辆故障提供免费换胎、搭电和拖车服务,免费故障救援累计使用1700万人次,客户满意率99.99%,取得社会广泛好评。

通讯员 苏人保