

16.5元买“问题”鸡爪获赔500元

我市公布2022年度投诉典型案例

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)在一年一度的3·15国际消费者权益日来临之际,烟台市市场监管局公布了2022年度多起投诉典型案例。其中涉及预付式卡、汽车、家装等多个领域。现将典型案例公布如下。

办消费卡需签订书面协议

案例一

居民顾女士在黄渤海新区某艾灸养生馆办理了预付式消费卡,还剩2000多元未用。由于特殊原因,顾女士无法继续消费,遂

要求商家退还卡内余额,但被拒绝。后经大季家市场监管所工作人员现场调解,最终商家退回顾女士2000元。

【消费提醒】

消费者要仔细了解经营者信息,办卡时要理性冷静,最好签订书面协议。合同是消费维权的重要证据材料,不能仅靠商家的口头承诺。

16.5元购买“问题”鸡爪获赔500元

案例二

2022年6月,诉求人刘女士在烟台市福山区门楼镇烟开超市购买无骨鸡爪一袋,金额16.5元,食用过程中发现袋内有只飞虫,后出现腹泻症

状。经调解,商家一次性赔偿诉求人500元整。诉求人表示满意。

【消费提醒】

在购买食品时要认真检查生

产日期、保质期、厂名厂址及QS标志等信息,一旦出现问题,可及时拨打12345申诉举报电话进行投诉维权。

消费者选车时需审慎购买

案例三

2022年6月,消费者朱先生在龙口某汽车销售公司购买了凯美瑞轿车,当天挂牌。7月1日发现车辆左侧灯光没有近光,联系商家,商家拒绝鉴定处理。龙口市消费者投诉中

心工作人员多次沟通,最终双方达成一致意见,由商家对车辆进行免费维修,并赠送一次车辆保养。

【消费提醒】

销售者应当履行自己的告知

义务,将车辆的真实情况详尽告知消费者。消费者在提车时,也应确认所购买商品的状态,审慎购买。双方都应恪守合约精神,严格自律。

商家口头承诺不靠谱

案例四

2022年10月,消费者于女士在某家装商城内木门销售处定做了一套价格1.2万元的品牌木门,双方签订合同,并口头约定木门颜色。装上后发现颜色差别太大,于

女士要求重做或退款,并赔偿耽误消费者入住的损失。但经销商只同意重做。经过工作人员协调,经销商退还消费者6000元作为补偿,并把剩余木门安装好。

【消费提醒】

经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,应当依法履行退货等义务。此外,消费者与商家应尽量避免口头约定,以免后续举证困难。

名表7日内多次停走商家全额退款

案例五

龙口市西城区消费者王先生称其在某商场名表专柜购买的手表存在质量问题,在购买7日内多次出现停走的情况,与经营者沟通要求退货,经营者

一直不予答复。经调解,双方达成一致,经营者为消费者退货。

【消费提醒】

本案例中消费者购买的手表在7日内

出现性能故障,经营者应当依法履行相应的义务。对此,建议经营者提高自身的服务水平和法律意识,树立良好的信誉。同时消费者也应积极维护自己的合法权益。

虚假标注食品标签被罚9000元

案例六

莱阳市某食品有限公司生产的“小薯圆”产品外包装营养成分脂肪参考值标注为4%,不符合国家相关规定,诉求人要求查处并给予赔偿。经调查执法人员当即对该公司下达责令改正通知书,公司

对涉案“小薯圆”产品发出召回公告。同时该公司主动联系投诉人,对其赔偿600元。鉴于以上情况,对该公司作出没收违法所得432元,罚款9000元,共计9432元的处罚决定。

【消费提醒】

该公司存在生产的食品标签不符合食品安全法规定的行为,违反了《中华人民共和国食品安全法》。由于被诉方积极配合,依据《山东省市场监督管理局行使行政处罚裁量权适用规则》,决定对当事人从轻处罚。

不合格消防产品,销毁!

本报讯(YMG全媒体记者 纪殿国 通讯员 牟雅雯 摄影报道)芝罘区消防救援大队在“3·15”国际消费者权益日到来之际,联合芝罘区市场监督管理局,举行“3·15”消防产品直播宣传暨销毁仪式,在线向广大群众宣传讲解辨别消防产品真伪的方法,切实提高人民群众消防安全意识和对消防产品识真辨假的能力。

活动中,消防监督员以通俗易懂的语言,以现场销毁、真实实验、现场讲解等形式,为广大群众详细介绍各类消防产品的真伪优劣辨别及使用方法。伴随着铲车开动的轰鸣声,在前期监督检查过程中发现的不合格及已过报废期的消防产品被集中销毁,从源头上防止不法商贩回收利用,杜绝不合格消防产品流入市场。

在活动现场,芝罘区市场监督管理局工作人员教授广大群众如何选购质量合格的电动自行车,并通过现场模拟电动自行车故障引发火灾等实验方式,来帮助用户了解电动自行车燃爆的根源,指导用户在选购电瓶时应关注哪方面内容,并指出在日常使用电动自行车时应



注意的安全问题。

消防监督员还采用“理论讲解+实物演示+现场互动”的方式,通过线上渠道向广大群众普及甄别消防产品优劣的常识,并与线上观众进行实时互动,定向解答疑难疑问,切实提高了群众关注消防、学习消防、参与消防的积极性,有效增强

了群众对消防产品质量的辨别力。

“通过此次活动,提高了广大群众关注消防产品质量、抵制假冒伪劣不合格消防产品的自觉性和主动性,为净化消防产品市场营造了良好的舆论氛围,为确保消防安全形势持续稳定,奠定了坚实的基础。”芝罘区消防救援大队相关负责人表示。

烟台市城市消费者满意度 位居全国第四

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 刘晓霞)3月14日,中国消费者协会发布的《2022年100个城市消费者满意度测评报告》显示,2022年全国100个城市消费者满意度测评综合得分为78.81分,总体处于良好水平。其中烟台市89.17分,位列第四名,测评得分和位次逐年提升。

据了解,2022年消费者满意度测评指标体系由3个一级指标、16个二级指标和25个三级指标组成,中消协组织第三方专业调查机构于2022年第四季度在100个被测评城市同步开展调查。调查采取线下拦访、扫码答题、线上调查三种方式相结合进行,共计回收有效样本61930个。山东省参与测评的城市有济南市、青岛市、淄博市、烟台市、潍坊市、济宁市、临沂市,其中青岛市以90.4分位居全国第二,烟台以89.17分位居全国第四,潍坊82.78分全国第13名。

烟台市消费者满意度测评得分和排名连续多年双提升的结果表明,烟台市各职能部门把恢复和扩大消费摆在优先位置,重视消费环境改善、消费者权益保护,推动高品质消费品和服务供给,满足个性化、多样化、高品质的消费需求,为构建新发展格局、推动高质量发展提供了有力支撑。

“3·15”权益日活动 今日上午在滨海广场举行

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)3·15国际消费者权益日到来,我市于3月15日上午10点,在烟台市滨海广场(芝罘区海岸路20号,烟台市美术馆东面)举行由市场监管总局主办的“2023年3·15国际消费者权益日”(广场)宣传活动,欢迎广大消费者积极参与。

本次活动的宣传主题为“提振消费信心”及“促消费”。活动宗旨为全面落实中消协、省消协部署的纪念3·15消费者权益日系列宣传活动精神,认真做好消费者权益保护的宣传工作;宣传“提振消费信心”年主题,推动全社会关心、重视、支持并加强对消费者合法权益的保护;促进消费持续恢复,推动经济高质量健康发展;提高消费者维权意识,宣传普及消费者权益保护法等法律知识,引导消费者明白消费、科学消费;倡导企业诚信经营,自觉维护消费者的合法权益。

活动当天将举行2022年度省级消费教育基地、省级“放心消费示范单位”授牌仪式。各有关执法部门、公用事业单位将现场宣传法律知识,提供咨询服务,受理消费者投诉。

烟台海洋技术学校 征集办学合作者

烟台海洋技术学校隶属央企,位于芝罘区环海路,是山东省重点技校、国家海洋渔业船员一级培训机构。现征集有教育培训资质经验和雄厚实力者合作发展职业教育。

联系电话:6606528 6606630

18660576715

联系人:谢女士、安先生