



# 绵阳市消委会2017年消费维权十大典型案例(二)

## 网络消费骗局多 慎重下载手机APP

——市消委会发布今年第2号消费警示

网络购物日益成为时尚,使用手机支付更显示方便快捷,而因此引发的网络消费纠纷及其投诉案例也明显上升。在“3·15”消费者权益保护日到来之际,市消委会为此发布今年第2号消费警示,提醒消费者谨防网络消费骗局,慎重下载手机APP,善于保护自己的消费合法权益。

目前,很多正规商家都自行开发了手机APP,通过第三方实现线上支付功能。同时,也有一些不法商贩,利用消费者对知名商家的信任,通过网络广告或实地张贴、发放广告单,宣传某些商品或服务高额优惠、消费款高额返利、送费大于充值等各种让消费者心动的广告,有些还设计了手机APP软件让消费者下载使用,这些丰厚的优惠无疑会让消费者心动。殊不知一些手机购物网站精心设计的消费陷阱正等着你,在你下单支付后,你的合法权益就可能已经受到侵害。

根据消费者的情况反映,他们下载和使用这些手机APP进行购物或者消费后,对方并没有按照承诺按时返利,经过一段时间,当消费者通过手机APP平台咨询情况或者拨打电话反映情况时,对方会以平台正在与其他公司整合等种种理由,拒绝按约定给消费者优惠和返利,致使消费者遭受不同程度的经济损失。

在与消费者的沟通中了解到,其手机APP的线下平台多位于省外城市,且平台名称经常进行变化,使监管部门无法有效掌握线下平台的真实情况。

绵阳市消费者权益保护委员会提醒广大消费者:正规商家经营的商品和服务都遵循公平交易的原则,其经营的商品和服务有严格的成本体系,相对的优惠和返利都只是吸引消费者的一种营销方式,商家绝不会以低于成本价的违法方式销售和返利,这些伪装成各种高额回报的障眼法,已经完全背离了以消费为基础的原则和市场规律,因此,消费者面对巨大经济诱惑和陌生的手机APP时,一定要保持理智和清醒头脑,避免造成纠纷和巨大经济损失。

如果发现类似的销售方式,或已陷入类似的销售骗局,应及时拨打消费者投诉电话12315或者拨打110报警电话。

(郭东 周宗鑫 本报记者)

## 绵阳市消委系统受理消费者 投诉咨询联系方式

<b>绵阳市消委会</b> 绵阳市一环路南段213号市工商局5楼 0816—12315 0816—2626315
<b>涪城区消委会</b> 绵阳市跃进路北段34号 0816—2686336
<b>游仙区消委会</b> 绵阳市游仙区华兴南街4号 0816—2966315
<b>科学城消委会</b> 绵阳市绵山路64号科学城办事处大楼318室 0816—2492315
<b>经开区消委会</b> 绵阳市经开区文汇西路498号经开区政务服务中心 0816—2262317
<b>高新区消委会</b> 绵阳市高新区绵兴东路129号 0816—2347458
<b>科创园消委会</b> 绵阳市科创园孵化大楼B区202号 0816—6334591
<b>安州区消委会</b> 安州区花菱镇建安路工商行政管理局 0816—4338315
<b>江油市消委会</b> 江油市李白大道中段 0816—3366315
<b>三台县消委会</b> 绵阳市三台县潼川镇西顺城街93号 0816—5280315
<b>盐亭县消委会</b> 盐亭县食药工商质局 0816—7121315
<b>梓潼县消委会</b> 梓潼县文昌镇中和街西段157号 0816—8219447
<b>北川羌族自治县消委会</b> 绵阳市北川羌族自治县永昌镇尔玛路16号 0816—4821274
<b>平武县消委会</b> 绵阳市平武县龙安镇金龙路工商局内 0816—8812315

### 案例七:

#### 民事赔偿争议大 调委会调解化纠纷

##### 【案情简介】

2016年2月14日,魏某驾驶阳光财险绵阳中心支公司(以下简称阳光财险)承保的小型轿车在行驶中与刘某驾驶的普通二轮摩托车相撞,造成两车受损,刘某受伤的交通事故。事发后,刘某被送入三台县医院进行救治,于2016年5月2日出院,2016年7月28日在家中死亡,留下配偶和两个未成年的孩子。经三台县交警大队认定魏某承担事故主要责任,刘某承担事故次要责任。魏某涉嫌交通肇事罪被起诉至三台县人民法院,刘某的家属向法院提起刑事附带民事诉讼。去年4月5日,该案开庭审理。庭审过程中,刘某家属提交的证据存在重大瑕疵,法庭庭时30天补充证据。

##### 【处理过程及结果】

上述相关证据需要到遥远的新疆去收集,路途遥远、时间和金钱成本较高。市保险行业协会通过和法院的协调对接机制获悉后,向当事人刘某家属讲解和介绍了关于保险业人民调解组织及其作用和意义,并就该

案中民事部分可以免费申请案外调解,如果调解成功,可以快速得到保险公司赔款支付。去年4月7日刘某家属向市保险合同争议人民调解委员会(以下简称调委会)申请调解。调委会受理后,立即着手相关资料收集,与相关当事方进行沟通了解熟悉情况。调委会坚持公平、公正的原则,以事实为基础,于去年4月10日组织各方当事人依法依规调解。因前期充分沟通和协商到位,各方当事人就民事赔偿事宜当场达成一致意见,签订调解协议。阳光财险于调解协议签订后10日内将40余万元理赔款付至刘某家属银行账户。

##### 【案例评析】

该案涉及刑事犯罪且死亡民事赔偿金额大,案情复杂,各方争议较大,死者家属情绪激动,同时诉讼周期漫长且成本高。调委会接受死者家属的申请,依据《中华人民共和国人民调解法》第三条的规定,遵循自愿、平等、合法的原则组织调解,快速化解矛盾纠纷,有效地维护了保险消费者合法权益。

### 案例八:消费者手握横幅怒气冲天 成功调解满意而归

##### 【案情简介】

邓某于2011年在某人寿保险公司投保了两张分红型保险,合计年缴保费88830元,缴费期限均为10年,现已缴费6年。在保单存续期间从2013年开始就在公司办理了保单贷款和还款,目前其名下所有保单都有贷款未偿还。2017年4月消费者分别向保监会和公司全国服务热线进行投诉,称代理人在投保时有销售误导行为,要求公司给予全额退保,否则将向媒体曝光。

##### 【处理过程及结果】

在接到上述投诉反映后,绵阳某人寿公司高度重视并积极与消费者联系,但多次沟通面谈未果,消费者情绪激动矛盾升级,并制作了横幅和标语牌,准备采用较激进方式维权。为避免矛盾激化事态扩大,该人寿公司向市保险行业协会作了汇报并取得支持,由市保险行业协会邀请消费者进行沟通调解。

##### 【案例评析】

本案中,消费者情绪激动,维权方式激进,若处理不当可能会导致严重的事态发生。市保险行业协会根据《中华人民共和国人民调解法》第三条的规定,本着公平、公正的立场,耐心沟通,消除了消费者与保险公司之间的隔阂,实现了回归理性解决纠纷。本案充分体现了市保险行业协会调解组织,在化解保险消费矛盾纠纷,维护社会稳定等方面的积极作用。

### 案例九:按摩服务被烧伤 店主承担赔偿责任

##### 【案情简介】

去年4月25日,消费者刘先生在绵阳高新区某按摩服务部进行保健按摩,在按摩过程中店主唐先生由于失误,将刘先生背部用来做保健的酒精引燃,导致刘先生的背部烧伤,刘先生要求该按摩服务部对身体的损伤进行赔偿损失,但多次协商都没有解决。消费者去年4月27日将该按摩服务部投诉至高新区消费者协会,要求赔偿医疗费、误工费、交通费和精神损失费。

##### 【处理过程及结果】

高新区消费者协会接到消费者投诉后,立即展开调查调解工作。在深入调解过程中,当事双方就赔偿的费用争论不休,唐先生认为刘先生的背部烧伤只需要几千元就能医好,而刘先生认为背部烧伤后很长一段

时间内不能工作,要忍受伤口的疼痛,还要承担万一由背部烧伤引起的其他并发症,因此提出了更加高额的赔偿要求。经过高新区消费者协会多次沟通调解,最终由该按摩服务部一次性赔偿消费者刘先生现金15000元整,这起投诉得到圆满解决。

##### 【案例评析】

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”之规定享有安全权、赔偿权和受到尊重的权利。

本案中,消费者刘先生在绵阳高新区某按摩服务部付费接受按摩服务,由于唐先生的工作失误导致其背部烧伤,其人身受到损害,此情况下,经营者唐先生有责任赔偿消费者刘先生的损失。

### 案例十:

#### 假冒伪劣 严惩不贷

##### 【案情简介】

根据群众举报,市质监局会同市公安局经侦支队,对涪城区石塘镇瓦店村内一洗衣粉加工坊及成品库房进行检查时,现场发现店主张某某正在生产“汰渍”“立白”“奥妙”等洗衣粉,在库房内查获了大量涉嫌以假充真的“蓝月亮”洗衣液和“汰渍”“立白”“奥妙”洗衣粉等产品,查获用于生产袋装洗衣粉的散装洗衣粉、封口机、电子秤和包装袋。

##### 【处理过程及结果】

经“汰渍”“立白”“奥妙”“蓝月亮”等品牌所有企业鉴定,当事人张某某生产的产品全部为以假充真的产品。

该案中张某某涉嫌长时间从事以上违法生产行为,且市质监局曾与市经侦支队查处过张某某生产以假充真的洗衣粉、洗衣液案,两次违法为同一违法当事人。根据《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》第三条的规定,市质监局将该案移送公安机关侦查办理。最终,该案件当事人张某某因生产假冒伪劣产品罪被依法判处有期徒刑3年,涉案人员张某某被依法判处有期徒刑1年缓刑2年,销售假冒包装材料的另一当事人李某被判处有期徒刑1年缓刑2年。

##### 【案例评析】

本案中,张某某在被查处后,在非利益的驱使下,拒不整改,继续违法生产,严重损害了企业的利益和消费者的合法权益,构成了违法犯罪。我市各部门紧密配合,协同作战,对违法犯罪行为一查到底,严惩不贷。

### 案例六:

#### 征信记录存争议 人行协调解纠纷

##### 【案情简介】

2017年7月31日,中国人民银行绵阳市中心支行收到某女士的书面投诉函,称因其前夫(已故)生前以她的名义在市内一家银行办理了质押贷款,而该情况她本人并不知情,不应承担偿还义务。这位女士同时出具了某地人民法院的生效判决书,法院判令当事人该女士不承担贷款偿还义务,这家银行不承担返还质押物的义务。但在人民银行征信记录中仍有该女士借款尚未偿还的记录。该女士多次与这家银行协商,请求纠正该条征信记录未果,就此事向人民银行投诉。

##### 【处理过程及结果】

人民银行接到该女士的投诉后,根据该女士提供的资料信息,立即联系被投诉银行,经多次与这家银行沟通,该行删除了当事人涉及有争议的征信记录,这一事件得以妥善解决,消费者对该问题的处理过程及结果表示满意。

##### 【案例评析】

《民法通则》第一百二十条关于“公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的,有权要求停止侵害,恢复名誉,消除影响,赔礼道歉,并可以要求赔偿损失”的规定,以及《中国人民银行成都分行关于进一步加强企业和个人信用信息基础数据库使用管理的通知》有关规定,法院已判定该笔贷款合同关系不成立,该银行应当对该项信用记录提请纠正,否则应当承担侵权责任。

创造品质消费环境,让消费者实现美好生活的向往,是市消委系统的追求。

